جـامعة عمار ثليجي بالأغـواط




# دراســـــــات

مجلّة دولية محكّمة

العدد: 42
مــاي 2016



ISSN 1112-4652

مجلّة دراسات - العدد :42 - ماي 2016

# مجلّة "دراسات"

مجلّة دولية علمية محكّمة متعدّدة التخصّصات

تصدر عن جامعة عمار ثليجي بالأغواط

مجلة دراسات - العدد: 42 - ماي 2016

## الهيئة الاستشارية

# قواعد النشر

1- تنشر المجلّة البحوث العلمية للأساتذة الباحثين في مختلف التخصّصات.

2- تقدّم البحوث على قرص مكتوب بنظام word أو عن طريق البريد الإلكتروني:

bourguiba_d@yahoo.fr

3- يرفق البحث بملخّص في حدود 70 كلمة من نفس لغة البحث، وملخّص ثانٍ باللغة الإنجليزية، مع الكلمات المفتاحية، وكذا ملخّص للسيرة الذاتية للباحث.

4- أن لا يكون البحث منشورًا من قبل، أو مقدّمًا للنشر في جهة أخرى، ويقدّم الباحث تعهّدًا مكتوبًا بذلك.

5- أن لا يكون البحث فصلاً من رسالة جامعية.

6- أن لا تقلّ صفحات البحث عن 15 صفحة (أي في حدود 4000 كلمة)، وأن لا تزيد عن 30 صفحة.

7- أن يلتزم الباحث منهجية علمية معتمدة.

8- البحوث التي تخلّ بأيّ ضابط من الضوابط أعلاه لا تؤخذ بعين الاعتبار.

9- تخضع البحوث والمقالات لرأي محكّمين من مختلف الجامعات.

10- ترتيب البحوث لا يخضع لأهمّية البحث ولا لمكانة الباحث.

11- البحوث التي تقدّم للمجلّة لا تردّ إلى أصحابها نشرت أم لم تنشر، ولا تلتزم المجلّة بإبداء أسباب عدم النشر.

**ملاحظة:**

جميع الآراء الواردة في المجلّة تعبّر عن وجهة نظر أصحابها, ولا تعبّر بالضرورة عن وجهة نظر المجلّة أو الجامعة.

# فهرس المحتويات

# الاستقرار الأسري ودوره في تحقيق النّجاح وفق التّصور القرآني

أ.بابهون عبد الله
جامعة غرداية

**الملخص**

تعتبر الأسرة النواة الأولى التي يبنى عليها المجتمع المسلم، فهي الحصن الذي يحفظ كيانه وتماسكه، لذلك سمّى القرآن الكريم ارتباط الرّجل بالمرأة بالميثاق الغليظ؛ إشارة منه إلى تلك المكانة الرّاقية للأسرة في الإسلام، والقرآن الكريم قد خصّها بتعاليم وأحكام تحفظ دوامها واستقرارها، فلم يجعلها خاضعة للأهواء والمصالح الشّخصيّة، فأحكم ما شأنه الثّبات والدّوام، وأرجع ما شأنه التغيّر إلى المصلحة والعرف، وفصّل القول في الحقوق والواجبات لكلّ من الزّوجين والأبناء، فهذا الاهتمام القرآنيّ الدّقيق بشأن الأسرة ينسجم مع النّفس الإنسانيّة التي لا يمكن لها أن تحقّق دورها الحضاري إلاّ في بيئة من الاستقرار والسّكينة الذي يُعتبر الأساس في تحقيق النّجاح وفق التصوّر القرآني، لذا فقد أرشد القرآن الكريم إلى الاستمساك بأسس ومبادئ التّدبير الأسري التي هي عوامل أساسيّة في تحقيق ذلك الاستقرار.

**Abstract**

The Familyis considered the first core of the Islamic society; it is the stronghold that holds its entity and its cohesion. That is why the holly Quran called the joining between manand woman as a thick link, as a sign to the high importance of family in Islam. the holly Quran has given specific provisions and teachings to reserve its continuation and stability, it was not let to desires and personal interests, so Quran tightened what is constant and permanent, and let what is variable to the tradition and interest. The holly Quran determined the obligations and rights for the married couple and the their children, this Quranic delicate interest about the family is consistent with the human soul, a human soul that cannot achieve its civilizational role without stability and serenity which is the basic key to achieve success according to the Quranic conception. That is why Quran has guided out to hold on to the foundations and principals of the family managements, which are the fundamental factors to accomplish stability

**المقدّمة:**

سبحان الذي خلق لنا من أنفسنا أزواجا لنسكن إليها، وخلق من الماء بشرا، فجعله نسبا وصهرا، نحمده حمد الشّاكرين لنعمه، المقرّين بوحدانيّته وملكوته، والصّلاة والسّلام على المبعوث رحمة وهداية للعالمين، سيّد الخلق ونبيّهم محمّد صلّى الله عليه وسلّم، وبعد.

إنّ من أعظم الآيات التي خلقها الله تعالى (الزّواج)، فجعل من فطرة الإنسان ميل الجنسين إلى بعضهما، ﴿وَمِن كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (الذاريات: 49)، ﴿وَمِنْ ءَايَٰتِهِۦٓ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَٰجًا لِّتَسْكُنُوٓا۟ إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِى ذَٰلِكَ لَءَايَٰتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ (الروم: 21).

إنّ هذا الميل الفطري لم يتركه الله تعالى للأهواء والأنفس تأتي به ما تشاء وفق ما تشاء، بل جعله وفق شروط وضوابط حفظا للنّسل من الضّياع، وصونا للأعراض والأنساب من الاختلاط، فشرّع لذلك تشريعات عديدة، سُمّيت في بابها بفقه الأسرة. فقد سنّ الشّارع الحكيم حقوقا وواجبات لكلّ من الزّوجين والأبناء، لا تقوم الأسرة في الإسلام إلاّ بمراعاتها والالتزام بها، لأنّ الأسرة هي النّواة الأولى التي يقوم عليها المجتمع، فالمجتمع المسلم يدوم على التّماسك ما دامت الأسرة قائمة متماسكة، ويكون مآله الانحلال والتفكّك ما أصاب الأسرة الخلل والاضطراب، فالمجتمع لا أمان له إلاّ بالمحافظة على الأسرة على الدّوام.

فإذا كان الإسلام قد جعل للأسرة دورا محوريّا في بناء المجتمع الحضاري، فإنّ واقع الأسرة اليوم في المجتمعات المسلمة يُنذر بخطر شديد، بفعل مؤثّرات داخليّة وأخرى خارجيّة.

فالدّاخليّة تتمثّل في تردّي الواقع الدّيني والاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات بسبب البُعد عن الدّين من جهة، والتخلّف الحضاري الذي تعيشه في جميع المستويات من جهة أخرى، والخارجيّة تتمثّل في تلك الهجمة الشّرسة التي يقودها الغرب اتّجاه استهداف القيم الإسلاميّة والأخلاقيّة؛ باعتبارها القيمة التي بقيت لدى المسلمين حاجزا أمام سقوطهم، ولا سبيل لهم لذلك إلاّ باستهداف الأسرة.

فأمام هذه الحالة التي تنبئ بخطر عظيم، وجب على المهتمّين بالشّأن الدّعوي عموما، وبالشّأن الأسري خصوصا؛ البحث عن السّبيل الذي يعيد للأسرة المسلمة مكانتها ومركزها الحضاريّ الذي خصّها به الإسلام، فهي محضن الأجيال الأوّل التي تحمل مشعل التّقدّم والتّنمية لأمّتها.

إنّ هذا السّبيل لا يُمكن أن يرى النّور دون الرّجوع إلى المصدر الأوّل للهدي الإنساني، ألا وهو القرآن الكريم، فهو النّور الذي وجب على المسلمين الاستمساك به، والاهتداء بهديه، فقد جاء فيه قوله: ﴿إِنَّ هَٰذَا ٱلْقُرْءَانَ يَهْدِى لِلَّتِى هِىَ أَقْوَمُ﴾(الإسراء 9)، ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ قَدْ جَآءَكُم بُرْهَٰنٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَأَنزَلْنَآ إِلَيْكُمْ نُورًا مُّبِينًا ١٧٤ فَأَمَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ بِٱللَّهِ وَٱعْتَصَمُوا۟ بِهِۦ فَسَيُدْخِلُهُمْ فِى رَحْمَةٍ مِّنْهُ وَفَضْلٍ وَيَهْدِيهِمْ إِلَيْهِ صِرَٰطًا مُّسْتَقِيمًا﴾(النساء: 174). فهذه دعوةٌ من الله تعالى بالرّجوع إلى كتابه العزيز، فهو الكتاب الذي تجد فيه البشريّة سعادتها، فلم يترك شيئا إلاّ وفصّله تفصيلا، وخاصّة فيما له علاقة بالأسرة، إذ لم يتركه عرضة للأهواء واللّذات والمصالح الشّخصيّة، فقد أحكم ما سبيله الإحكام والثّبات، وترك ما سبيله التغيّر والاجتهاد إلى تقدير المصلحة والعرف، حفظا للأسرة من الضّياع والزّوال.

وفي هذا الإطار جاء هذا البحث ليضع الأسس والعوامل التي تحقّق الاستقرار الأسري وفق التصوّر القرآني، وكيف لهذا الاستقرار الأسري أن يُحقّق النّجاح وفق ما يُصوّره القرآن الكريم، فجاء البحث وفق العنوان التّالي: (الاستقرار الأسري ودوره في تحقيق النّجاح وفق التّصور القرآني).

**إشكاليّة البحث:** تبحث الكثير من الأسر في المجتمعات المسلمة عن النّجاح، وتسلك في ذلك الكثير من الجهود والأوقات والآليات والسّبل؛ إلاّ أنّ النّجاح لا يكون حليفها في الأعمّ الأغلب، وخيرُ شاهد على ذلك؛ الواقع الاجتماعي الذي يعجّ بالمشاكل الأسريّة، أثّر بشكل كبير على مستوى التّنمية في المجتمعات المسلمة، فما السّبب الذي جعل الأسر اليوم لا تحقّق النّجاح الأسري –إذن-؟ وهل النّجاح وفق التصوّر القرآني هو ذات النّجاح الذي تصوّره أذهاننا؟ أم أنّ الأمر مختلف؟ وهل للقرآن الكريم تصوّر خاصّ به في تحقيق النّجاح الأسري؟

هذه هي أسئلة البحث التي يُحاول إجادةَ جوابٍ لها انطلاقا من الفرضيّات الآتية.

**فرضيات البحث:** يدرس البحث ثلاثة فرضيات هي:

1- الاستقرار الأسري لا يتحقّق إلاّ بالرّجوع إلى الهدي الرّباني في إنشاء العلاقة الأسريّة.

2- النّجاح الأسري المنشود لا يتحقّق إلاّ بإصلاح العلاقة العموديّة (العلاقة مع الله)، فهي أساس صلاح العلاقات الأفقيّة (ومنها العلاقة الأسريّة).

3- النّجاح في التّصوّر القرآني يختلف تماما عن النّجاح الذي نتصوّره في أذهاننا، فالنّجاح مفهوم قاصرٌ بخلاف الفلاح؛ فهو مفهومٌ قرآنيٌّ شاملٌ.

**المنهج المتبّع في البحث: وقد** سلك البحث ثلاثة مناهج، هي:

**الأول:** المنهج الوصفي: لوصف المبادئ التي يدعو إليها القرآن الكريم في بناء العلاقة الأسريّة.

**الثاني:** المنهج التّحليلي: لتحليل مبادئ القرآن الكريم وتعاليمه التي تتعلّق بالعلاقة الأسريّة بهدف تحديد أسس الاستقرار الأسري، ومبادئ التّدبير الأسري وآليّاته.

**الثالث:** المنهج الاستنباطي: لاستنباط تلك الأسس والمبادئ والآليات التي تحقّق الاستقرار والنّجاح الأسريّين من خلال تحليل مبادئ القرآن الكريم وتعاليمه عموما.

## المطلب الأول: مدلول (الاستقرار – النّجاح) وفق نطاق البحث

### الفرع الأول: المراد بالاستقرار الأسري والنّجاح الأسري

#### أولا: مدلول الاستقرار وفق نطاق البحث

**1- الدّلالة اللّغويّة لمصطلح (الاستقرار):** الاستقرار من القرار، وفعلُه (قَرَرَ)، والقرارُ: المستقرُّ من الأرض[1]، يُقال: واقترَّ ماء الفحل في الرّحم أي استقرّ[2]، ويُمكن أن يتحدّد المعنى اللّغوي من بعض الألفاظ التي تحمل مدلولاتها على عكس معنى الاستقرار كلفظ (ذَأَبَ)؛ إذ جاء في معجم مقاييس اللّغة قوله: (الذال والهمزة والباء أصلٌ واحدٌ

---

[1] الجوهري، الصحاح، ج2، ص 788.

[2] ابن منظور، ج1، ص 132، الفيروز آبادي، القاموس المحيط، ص 49.

يدلّ على قلّة استقرار، وألاّ يكون للشّيء في حركته جهةٌ واحدة)[1]، ومثله لفظ (رَوَغَ)، فهو يدلّ على ميل وقلّة استقرار، يُقال: طريقٌ رائغٌ أي مائلٌ[2]، والأمر كذلك للفظ (وَفَزَ)، فهو يدلّ على عجلة وقلّة استقرار[3].

فمن هذه الدّلالات يُمكن أن يتبيّن أنّ الاستقرار هو الثّبات على حالة واحدة، والاستمرار عليها دون تغيّر في تلك الحالة بغضّ النّظر عن حكمها من حيثُ الإيجاب أو السّلب.

**2- المراد بالاستقرار الأسري:** بالنّظر إلى المدلول اللّغوي؛ فإنّ الاستقرار الأسري يُراد به محاولة إيجاد الحالة الثّابتة التي تسمح للعناصر المكونّة للأسرة القيامَ بواجباتها على أكمل وجه. وهذا المفهوم ناتج من:

أ- عناصر مكوّنات الأسرة: الزّوج، الزّوجة، الأبناء.

ب- لكلّ عنصر من عناصر مكوّنات الأسرة واجبات باعتباره فردا من أفراد المجتمع تجب عليه اتّجاه خالقه، وأخرى تجب عليه اتّجاه محيطه وبيئته ومجتمعه والإنسانيّة، كما تجب عليهم جميعا واجبات باعتبارهم أسرة يُكوّنون وحدة من وحدات المجتمع، وهذا الواجب يتمثّل مُجملا في مفهوم (الاستخلاف).

ج- إيجاد حالة الثّبات والاستقرار مسؤوليّة الجميع، فلا تقتصر على الزّوج أو الزّوجة أو الأبناء، بل جميعهم يقع على عاتقهم العمل والاجتهاد في إيجاد الاستقرار العائلي والمحافظة عليه.

فمن هذه العناصر يظهر أنّ المراد بالاستقرار الأسري يُقصد به الحفاظ على الحالة الإيجابيّة التي تجعل الأسرة تبدع في قيامها بواجب الاستخلاف، لا كما يُفيده المعنى اللّغوي من استواء الحالتين (الإيجابيّة والسّلبيّة) بالنّسبة للفظ الاستقرار.

فالحالة السّلبية –إذن- غير مقصودة في مجال الأسرة، فإذا أُلحق لفظ الاستقرار بالأسرة؛ فالمراد بداهة تلك الحالة الإيجابيّة لا الحالة السّلبيّة، لأنّ الأخيرة يجب الخروج منها شرعا في التصوّر الشّرعي؛ باعتبار مآلاتها السّلبيّة على جميع المستويات.

**ثانيا: مدلول النّجاح وفق نطاق البحث**

**1- الدّلالة اللّغوية لمصطلح (النّجاح) ومرادفاته:** النّجاح في اللّغة (الظّفرُ بالحوائج)، ويُراد به التّسهيل والتّيسير، كأن تقول: نَجَحَ أَمْرُهُ؛ أي سَهُلَ وتَيَسَّرَ[4]، ويُطلق كذلك على الصّواب، مثل قولك: رأيٌ نجيحٌ أي صَوَابٌ، والنّجاحةُ الصَّبْرُ، ومنه قولهم: ما نفسي عنه بِنَجِيحَةٍ أي بِصَابِرةٍ[5].

---

[1] ابن فارس، ج2، ص 368.

[2] المصدر نفسه، ج2، ص 460.

[3] المصدر نفسه، ج6، ص 130.

[4] الرازي، مختار الصحاح، ص 305.

[5] ابن منظور، لسان العرب، ج2، ص 611، 612.

فمصطلح (النّجاح) في الدّلالة اللّغويّة يحمل معانٍ متعدّدةٍ، والملاحظ أنّها متداخلةٌ فيما بينها، فإذا كان النّجاح هو الظّفر بالحوائج، فهو يحتاج إلى تسهيل وتيسير وصبر، فإذا كانت تلك الحاجة رأيا من الآراء، فعند الظّفر به فلا يكون إلاّ صوابا.

ومن الألفاظ التي تقارب مدلول النّجاح؛ لَفْظَا: الفَوْزُ والفَلَاحُ. فالفوز لغة: الظّفر بالخير أو الأمنية، والنّجاة من الشّر[1]، وقد جاء في محكم التّنزيل بالمعنيين: الأوّل في قوله تعالى: ﴿ إِنَّ لِلْمُتَّقِينَ مَفَازًا ۝٣١ حَدَآئِقَ وَأَعْنَٰبًا ﴾(النبأ: 31، 32)، والثاني في قوله تعالى:﴿ فَلَا تَحْسَبَنَّهُم بِمَفَازَةٍ مِّنَ ٱلْعَذَابِ ﴾ (آل عمران 188).

والفلاح لغة: الفوز والنّجاة والبقاء على الخير، وفي الآذان (حيّ على الفلاح) أي: هَلُمَّ على بقاء الخير، ومعناه أسرع إلى الفوز بالبقاء الدّائم[2].

إنّ كلاّ من ألفاظ (النّجاح والفوز والفلاح) تحمل دلالات متقاربة في معناها اللّغوي، فبينها تداخل وتكامل، فهي جميعها بمعنى الحصول على الخير والفوز والنّجاة.

**2- مدلول النّجاح وفق التصوّر القرآني** :لم يأت استعمال لفظ (النّجاح) في القرآن الكريم لا بلفظه ولا بمشتقّاته، إلاّ أنّ مدلول النّجاح جاء باستعمال لفظ يحمل دلالة أوسع منه ألا وهو (الفَلَاحُ)، فالفلاح في الاستعمال القرآني أوسع دلالة من مدلول النّجاح بالمعنى اللّغوي، فكلّ فلاح نجاح، وليس كلّ نجاح فلاح.

يعرّف الرّاغب الأصفهاني الفلاح بقوله: (والفَلَاحُ: الظَّفَرُ وإدراك بغية، وذلك ضربان: دنيويّ وأخرويّ، فالدّنيويّ؛ الظّفر بالسّعادات التي تطيب بها حياة الدّنيا، وهو البقاء والغنى والعزّ...وفَلَاحٌ أخرويّ؛ وذلك أربعة أشياء: بقاء بلا فناء، وغنى بلا فقر، وعزّ بلا ذلّ، وعلم بلا جهل)[3].

كما أنّ القرآن الكريم استعمل مصطلح (الفوز)، وأراد به الفوز بالنّعيم الأبدي في الآخرة، كما جاء في آيات عديدة؛ منها: قوله تعالى:﴿ فَمَن زُحْزِحَ عَنِ ٱلنَّارِ وَأُدْخِلَ ٱلْجَنَّةَ فَقَدْ فَازَ ﴾(آل عمران 185)، وقوله تعالى: ﴿ إِنَّهُۥ كَانَ فَرِيقٌ مِّنْ عِبَادِى يَقُولُونَ رَبَّنَآ ءَامَنَّا فَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَا وَأَنتَ خَيْرُ ٱلرَّٰحِمِينَ ۝١٠٩ فَٱتَّخَذْتُمُوهُمْ سِخْرِيًّا حَتَّىٰٓ أَنسَوْكُمْ ذِكْرِى وَكُنتُم مِّنْهُمْ تَضْحَكُونَ ۝١١٠ إِنِّى جَزَيْتُهُمُ ٱلْيَوْمَ بِمَا صَبَرُوٓا۟ أَنَّهُمْ هُمُ ٱلْفَآئِزُونَ ﴾ (المؤمنون 109-111).فالله تعالى في جميع الآيات التي ورد فيها لفظ (الفوز) أراد به الفوز بالنّعيم الأبدي في الآخرة؛ لأنّه الفوز الحقيقيّ الذي يسعى إليه الإنسان في الدّنيا، ويُضحّي في سبيل تحقيقه بنفسه وماله وجهده، وهو الفوز الذي يهون أمامه النّجاح الدّنيوي.

---

[1] الأزهري، تهذيب اللغة، ج13، ص 180، الرازي، مختار الصحاح، ص 244، ابن منظور، لسان العرب، ج5، ص 392.

[2] المصادر نفسها بالترتيب: ج5، ص 46/ ص 242/ ج2، ص 547.

[3] المفردات في غريب القرآن، ص 644.

يتبيّن بعد هذا أنّ الفلاح الدّنيوي هو النّجاح الذي يسعى إليه الإنسان في الدّنيا، أمّا الفلاح الأخروي فهو الفوز الذي يظفر به الإنسان عند لقاء ربّه.كما أنّ الفلاح معيارٌ شموليٌّ لا يقتصر على جانب من جوانب الحياة، فلا يكون مفلحا من نجح في علاقاته مع المخلوقين، وخسر علاقاته مع الله –مثلا-. فمثل هذا لا يُمكن وصفه بالمفلح، أمّا النّجاح فليس كذلك؛ لأنّه يتعلّق بالدّنيا، فيُمكن أن ينجح الإنسان في دراسته، ويفشل في عمله أو في علاقاته مع الآخرين أو مجال آخر من مجالات الحياة، فهو معيارٌ قاصرٌ[1].

**3- معيار النّجاح الأسري وفق التصوّر القرآني:** فممّا سبق في مدلول (النّجاح)، يتبيّن أنّ المصطلح الأوْلى بالاستخدام وفق التصوّر القرآني هو مصطلح (الفلاح)، فهو الذي يحدّد المراد من قيام الأسرة في الإسلام، ومكانتها في بناء المجتمع المسلم.

فالإسلام في بناء تصوّراته لا يقتصر على الدّنيا، بل الآخرة هي المقصد الحقيقي، ولذلك فمصلحة الأسرة وفق التصوّر الإسلامي لا تكمن فيما تحقّقه من منافع ورغبات ولذّات دنيوية فقط، بل مصلحتها الحقيقيّة تكمن فيما يُحقّق لها السّعادة الأخرويّة، لأنّ مفهوم المصلحة وفق التصوّر الشّرعي تجمع البُعدين: الدّنيوي والأخروي[2].

ولذلك قال الله تعالى: ﴿ قُلْ إِنَّ ٱلْخَٰسِرِينَ ٱلَّذِينَ خَسِرُوٓاْ أَنفُسَهُمْ وَأَهْلِيهِمْ يَوْمَ ٱلْقِيَٰمَةِ ۗ أَلَا ذَٰلِكَ هُوَ ٱلْخُسْرَانُ ٱلْمُبِينُ ﴾[3] (الزمر 15).وعلى هذا الأساس فمعيار النّجاح الأسري مرهون بالنّجاح الأخروي، فلا يُعتبر نجاحا ما يهدم الفوز الأخروي.

ومن جهة أخرى؛ فالإنسان مطالبٌ بإقامة الدّنيا للآخرة، وإقامتها لا تتمّ إلاّ بتسخير كلّ ما في الكون لتحقيق الاستخلاف، وهو مرهون باستخدام جميع الأسباب المعنويّة والماديّة في سبيله، وهذا الذي يتوقّف عليه النّجاح الدّنيوي والفوز الأخروي[4]. وكذلك النّجاح الأسري لا يستلزم الفلاح الأسري، فيُمكن للأسرة أن تنجح في الجانب الاقتصادي وتفشل في الجانب الاجتماعي، بعكس الفلاح الأسري الذي يستلزم نجاح الأسرة في جميع مجالات الحياة، أي تحقيق أهدافها المشروعة التي تنسجم مع المقاصد والغايات الشّرعيّة.

---

[1] عبد المجيد العصفور، إضاءات قرآنية في طريق النّجاح: النجاح الدائم والشامل، http://www.alasfoor.dk/index.php?option=com

[2] انظر: الشاطبي، الموافقات، ج2، ص 63 وما بعدها.

[3] يقول عبد الكريم الخطيب في تفسيره للآية: (إن العبرة في الرّبح أو الخسارة، هي في الحساب الختامى، الذي يسوّى فيه حساب الإنسان...أمّا هذا الحساب اليومي في هذه الدّنيا، فإنّه لا يكشف عن المركز الصّحيح للإنسان..

هكذا يعرف النّاس شئونهم في هذه الدنيا. إنّهم يقيمون موازين حياتهم لا على لحظه عابرة، ولا على يوم يعيشون فيه، وإنّما ينظرون إلى الغد، وما بعد الغد...وحياتهم الدّنيوية هذه- لو عقلوا- لحظة من لحظات حياتهم الممتدة إلى ما وراء هذه الحياة، وأنّها ليست إلاّ يوما، أو بعض يوم...وإنّه لضلال مبين أن يقيم المرء حسابه كلّه على ميزان يوم أو بعض يوم، حتّى إذا طلع عليه صحّ يوم جديد، ولم يكن قد عمل له حسابا، وجد نفسه ولا شيء معه. وهنا يكون النّدم، ويكون الخسران..)، التفسير القرآني للقرآني، ج12، ص 1133.

[4] وهذا ما بيّنه القرآن الكريم في كتابه الكريم، من مثل قوله تعالى: "**وَابْتَغِ فِيمَآ ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الاَخِرَةَ وَلاَ تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلاَ تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الاَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لاَ يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ**" (القصص 77)، "**وَمَا هَذِهِ الْحَيَاةُ الدُّنْيَآ إِلاَّ لَهْوٌ وَلَعِبٌ وَإِنَّ الدَّارَ الاَخِرَةَ لَهِيَ الْحَيَوَانُ لَوْ كَانُوا يَعْلَمُونَ**" (العنكبوت 64)، الحيوان: أي الحياة الباقية التي لا تزول ولا موت فيها. أُنظر: القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، 13/ 362.

فكنتيجة يُمكن القول: إنّ معيار النّجاح وفق التصوّر القرآني -والّذي اصْطَلَحَ عليه بالفلاح- معيارٌ شموليٌّ لا يعترف بالنّجاح في جانب دون آخر، فلا يُعتبر ناجحا من اقتصر نظره على البُعد الدّنيوي في تحقيق رغباته ومتعه ولذّاته، ولا يُعتبر -كذلك- فائزا من اقتصر نظره على الجانب الأخروي فأهمل الأخذ بالأسباب في سبيل تحقيق النّجاح الدّنيوي، بل النّجاح الحقيقي هو النّجاح الدّنيويّ الذي يُحقّق الفوز الأخروي.

وعلى هذا الأساس يتمّ ضبط معيار النّجاح الأسري، فالأسرة التي تعتبر النّجاح أمرا شموليّا (الفلاح) لا يقتصر على تحقيق الرّغبات الدّنيويّة فقط؛ فإنّها ستسعى جاهدة في توظيف جميع الأسباب والوسائل المعنويّة والماديّة لتحقيق النّجاح الدّنيوي في جميع مجالات الحياة دون إهمال للفوز الأخروي الذي هو الأصل، لأنّ الظّفر بالنّجاح الدّنيوي مع خسارة الفوز الأخروي لا قيمة له بالنّظر إلى الحقيقة التي تنتظر الإنسان في عالم الغيب، بل هو الخسارة الحقيقيّة كما بيّن القرآن الكريم.

**الفرع الثاني: وجه الارتباط بين الاستقرار الأسري وتحقيق النّجاح وفق التصوّر القرآني:** إنّ أهمّ ما يجعل الاستقرار الأسري يُحقّق النّجاح وفق التصوّر القرآني: الاستقرار النّفسي، وهو الذي يرتبط أساسا باستقرار العلاقة بين الإنسان وخالقه، وهو ما سمّاه القرآن الكريم بـ(الاطمئنان). فالاطمئنان في القرآن الكريم يُراد به الاطمئنان القلبي[1]، وقد جاء استعماله في القرآن الكريم مرتبطا بقلب الإنسان، فهذا ما يظهر من خلال الآيات التي ورد فيها مصطلح (الاطمئنان). فمن هذه الآيات قوله تعالى: ﴿يَٰٓأَيَّتُهَا ٱلنَّفْسُ ٱلْمُطْمَئِنَّةُ ﴿٢٧﴾ ٱرْجِعِىٓ إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً ﴿٢٨﴾ فَٱدْخُلِى فِى عِبَٰدِى ﴿٢٩﴾ وَٱدْخُلِى جَنَّتِى﴾ (الفجر 27،30)، وقد ورد في المراد بالنفس المطمئنّة في الآية أقوالٌ عديدةٌ؛ منها: السّاكنة الموقنة، المطمئنّة بثواب الله، المؤمنة الموقنة، الرّاضية بقضاء الله، الآمنة من عذاب الله، التي عملت على يقين بما وعد الله في كتابه، المخلصة...وقد علّق القرطبي على هذه التفسيرات بقوله: (وَالصَّحِيحُ أَنَّهَا عَامَّةٌ فِي كُلِّ نَفْسٍ مُؤْمِنٍ مُخْلِصٍ طَائِعٍ)[2].

فاطمئنان الإنسان يتحقّق باستقرار علاقته مع الله تعالى، والّتي هي أصلٌ لاستقرار جميع العلاقات الأخرى (ومنها علاقة الزّوجين ببعضهما، أو علاقتهما بأبنائهم، والأبناء بوالديهم)، فهي المهيمنة على جميع العلاقات، لأنّ مرجع الأمر كلّه إلى الفطرة الإنسانيّة التي فطر اللهُ النّاسَ عليها، فجميع بني البشر مهيّئون لتوحيد الله تعالى، والسّير على نهجه القويم في الحياة، فهذا ما يفيده حديث الرّسول عليه السلام: "ما من مولود إلاّ يولد على الفطرة، فأبواه يهوّدانه أو ينصّرانه أو يمجّسانه..."[3]، فالفطرة: هي ذلك النّظام الذي أودعه الله تعالى في ذات الإنسان، يُحقّق به عبوديّته لله تعالى[4].

---

[1] وهذا ما تفيده الآية الكريمة في قوله تعالى: **"الذِينَ ءَامَنُوا وَتَطمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللَّهِ أَلاَ بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ"** (الرعد 28).

[2] انظر هذه التفسيرات في: القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، ج20، ص 57، 58.

[3] رواه البخاري، كتاب (الجنائز)، باب (إذا أسلم الصبي فمات)، ج2، ص 94، رقم الحديث (1358)، ورواه مسلم، كتاب (القدر)، باب (معنى كل مولود يولد على الفطرة)، ج4، ص 2047، رقم الحديث (2657).

[4] الطاهر بن عاشور، مقاصد الشّريعة، ص 261، أصول النظام الاجتماعي في الإسلام، ص 17 وما بعدها.

عندما تكون علاقة أفراد الأسرة بالله تعالى مستقرّة لا يدخلها الاضطراب بفعل مغريات الحياة والنّفس الأمّارة بالسّوء، ويعمل الآباء على بناء هذه العلاقة في نفوسهم ونفوس أبنائهم بطريقة سليمة صحيحة، فإنّها ستشيع بنورها الفيّاض على سائر العلاقات الأخرى، وحتّى الماديّة منها، فحينئذ يعمل أفرادُ الأسرة بما أوتوا من قوّة التّفكير والأوقات والجهود والعلاقات على استقرار تلك العلاقة والحفاظ عليها وثباتها على الدّوام عند الدّخول في معترك الحياة، فتكون العلاقة الربانيّة بمثابة الموجّه لهم في استقرار الأسرة، فيحسن حينذاك التّوظيفُ، ويستمرّ العطاءُ، فيتحقّق النّجاح الدّنيوي، والفوز الأخرويّ بالتّبع.

يُصوّر ابن عاشور تلك العلاقة المُهيْمنة بوصفه للاطمئنان المنشود بقوله: (وَالِاطْمِئْنَانُ: مَجَازٌ فِي طِيبِ النَّفْسِ وَعَدَمِ تَرَدُّدِهَا فِي مَصِيرِهَا بِالِاعْتِقَادِ الصَّحِيحِ فِيهِمْ، حِينَ أَيْقَنُوا فِي الدُّنْيَا بِأَنَّ مَا جَاءَتْ بِهِ الرُّسُلُ حَقٌّ، فَذَلِكَ اطْمِئْنَانٌ فِي الدُّنْيَا، وَمِنْ أَثَرِهِ اطْمِئْنَانُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حِينَ يَرَوْنَ مَخَائِلَ الرِّضَى وَالسَّعَادَةِ نَحْوَهُمْ وَيَرَوْنَ ضِدَّ ذَلِكَ نَحْوَ أَهْلِ الشَّقَاءِ.

وَقَدْ فُسِّرَ الِاطْمِئْنَانُ: بِيَقِينِ وُجُودِ اللَّهِ وَوَحْدَانِيَّتِهِ، وَفُسِّرَ بِالْيَقِينِ بِوَعْدِ اللَّهِ، وَبِالْإِخْلَاصِ فِي الْعَمَلِ، وَلَا جَرَمَ أَنَّ ذَلِكَ كُلَّهُ مِنْ مُقَوِّمَاتِ الِاطْمِئْنَانِ الْمَقْصُودِ فَمَجْمُوعُهُ مُرَادٌ وَأَجْزَاؤُهُ مَقْصُودَةٌ، وَفُسِّرَ بِتَبْشِيرِهِمْ بِالْجَنَّةِ، أَيْ قَبْلَ نِدَائِهِمْ ثُمَّ نُودُوا بِأَنْ يَدْخُلُوا الْجَنَّةَ)[1]. فوجه ارتباط الاستقرار الأسري بتحقيق النّجاح وفق التصوّر القرآني ينبني أساسا على استقرار العلاقة العموديّة لأفراد الأسرة وثباتها، والّتي ستجعل العلاقة الأفقيّة تابعة للعموديّة تستمدّ منها المنهج السّديد، والطّريق الرّشيد.

بعد هذه المقدّمات لموضوع البحث الذي يتأسّس عليها، يأتي الكلام الآن عن أسس الاستقرار الأسري من خلال القرآن الكريم.

**المطلب الثاني: أسس الاستقرار الأسري من خلال القرآن الكريم:** وتتمثّل هذه الأسس في أربعةٍ؛ هي:

- المعرفة والوعي التامّ بالمقاصد الشّرعيّة للزّواج لكلا الزّوجين.
- التحلّي بالقيم الأخلاقيّة الفطريّة.
- معرفة الذّات ومعرفة الجنس الآخر.
- معرفة حقوق كلّ من الزّوجين لحقوق الآخر والاجتهاد في أدائها.

**الفرع الأول: المعرفة والوعي التّام بالمقاصد الشّرعية للزّاوج لكلا الزّوجين:**جاءت الشّريعة الإسلاميّة لمقاصد نبيلة وغايات سامية، فجميع أحكامها تؤول إلى حفظ الكليّات الخمس، ومن بين هذه الكليّات الخمس: حفظ النّسل، ولحفظه شرّع الإسلام الزّواج، وجعله الوسيلة الوحيدة التي تحفظه، ولا طريق سواه.

وللحفاظ على الزّواج واستقراره لم يترك القرآن الكريم أيّ سبب يؤدّي به إلى النّهاية والفشل؛ لما يتركه من مفاسد جمّة تعود على الزّوجين والأولاد والمجتمع. فلا يوجد في القرآن الكريم مجال فصّل فيه القول أكثر من

[1] التحرير والتنوير، ج30، ص 343.

الأحكام المتعلّقة بالأسرة، فهذه إشارة قرآنيّة إلى عِظَمِ الأمر وثِقَلِه، فإذا صلحت الأسرة صلح المجتمع، وإذا فسدت فسد المجتمع، فهي النّواة والقاعدة التي ينبني عليها المجتمع ومسيرته الحضاريّة.

فمن هذه الأحكام القرآنيّة المتعلّقة بالأسرة؛ يُمكن تحديد المقاصد الشّرعيّة للزّواج، والتي تساهم بشكل كبير في استقرار الأسرة لمّا يكون الزّوجان ذو معرفة ووعي بها، لأنّ معرفة المقاصد يُساهم في تحمّل المسؤوليّة الملقاة على عاتقهما، فالمعرفة أوّل طريق النّجاح، فبدون معرفتها سيأتي الإنسان بما يعود على تلك المقاصد بالإبطال، فيحصل الضّرر وتقع المفسدة، وحينئذ يلوم الإنسان نفسه يوم لا ملامة فيه.

فمن هذه المقاصد ما يأتي:

**أوّلا: البقاء الإنساني وحفظ الفروج والأنساب :** أي التّناسل النّظيف، وهو المقصد الأصليّ من تشريع النّكاح، فلا تعمر الأرض إلاّ بتكثير النّوع، فتستمرّ الحياة، وتتحقّق الغاية العظمى من الخلق.

ولا سبيل إلى التّناسل النّظيف الذي يقصده اللّه تعالى إلاّ بحفظ الفروج والأنساب وعدم اختلاطها، فالزّواج الذي يرتبط فيه الرّجل بالمرأة، تترتّب عليهما حقوق وواجبات، فبأدائها واحترامها يتحقّق المقصد الشّرعي في أقصى درجات الحفظ والصّيانة[1].

**ثانيا: تحصيل السّكن بين الزّوجين** :مصداقا لقوله تعالى: ﴿وَمِنْ ءَايَٰتِهِۦٓ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَٰجًا لِّتَسْكُنُوٓا۟ إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً ۚ إِنَّ فِى ذَٰلِكَ لَءَايَٰتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾(الروم 21)، فاللاّم في قوله تعالى (لتسكنوا) لام التّعليل، أي شرّعتُ لكم الزّواج لعلّة السّكن، أي حصول السّكن التي لا تكون إلاّ بالمودّة والرّحمة بين الزّوجين[2].

**ثالثا: التعفّف وإشباع الغريزة الفطريّة لكلا الزّوجين:** جعل الله غريزة الميل إلى الجنس الآخر فطرة في بني البشر ﴿فِطْرَتَ ٱللَّهِ ٱلَّتِى فَطَرَ ٱلنَّاسَ عَلَيْهَا﴾ (الروم 30)، فلابدّ من تلبية هذه الغريزة طلبَاتها، فإن لم يكن من طريق الحلال، فالإنسان معرّض لتأديتها من طريق الحرام.

إنّ الإنسان الذي يكبت هذه الغريزة بعدم الزّواج؛ يسقط في حالة من الاضطراب والاكتئاب والقلق لا مجال معها للإبداع والعمل والبناء، وللخروج من هذه الحالة التي تُقعِد الإنسان عن أداء دوره الحضاري في الحياة؛ دعا القرآن الكريم إلى الزّواج في عدّة آيات[3]؛ حتّى جعل في ذلك الأنبياء والرّسل قدوة لغيرهم مع المرتبة العَلِيَّة

---

[1] انظر حفظ النّسل والنّسب في: اليوبي، مقاصد الشريعة الإسلاميّة وعلاقتها بالأدلة الشّرعية، ص 245-282.

[2] انظر تفسير الآية في: الشوكاني، فتح القدير، ج4، ص 253.

[3] قال تعالى: "**فَانكِحُوا مَا طَابَ لَكُم مِّنَ النِّسَآءِ مَثْنَىٰ وَثُلَاثَ وَرُبَاعَ**..." (النساء 1)، "**فَانكِحُوا مَا طَابَ لَكُم مِّنَ النِّسَآءِ مَثْنَىٰ وَثُلَاثَ وَرُبَاعَ**..." (النساء 3)، "**وَمَن لَّمْ يَسْتَطِعْ مِنكُمْ طَوْلاً اَنْ يَّنكِحَ الْمُحْصَنَاتِ الْمُومِنَاتِ فَمِن مَّا مَلَكَتَ اَيْمَانُكُم مِّن فَتَيَاتِكُمُ الْمُومِنَاتِ**..." (النساء 25)، "**وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُم مِّنَ اَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُم مِّنَ اَزْوَاجِكُم بَنِينَ وَحَفَدَةً وَرَزَقَكُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ أَفَبِالْبَاطِلِ يُومِنُونَ وَبِنِعْمَةِ اللَّهِ هُمْ يَكْفُرُونَ**" (النحل 72)، "**وَأَنكِحُواْ الاَيَامَىٰ مِنكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَآئِكُمُ**..." (النور 32).

التي كُرّموا بها، والّتي يُمكن أن يتبادر معها إلى ذهن الإنسان زهد أصحاب هذه المراتب والمناصب الشّريفة في الارتباط بالجنس الآخر؛ لما تقتضيه من جهد وتفرّغ للعمل الدّعوي والاجتماعي؛ إلاّ أنّ حكمة الله اقتضت أن لا راحة ولا سكينة ولا نجاح إلاّ بالزّواج، فالسّكينة والاطمئنان القلبي والنّفسي أوّل خطوات البناء والنّجاح مهما كانت صفة الإنسان ومرتبه الدّنيويّة، فهو في الأخير بشر مفطور على الميل إلى الجنس الآخر، قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلًا مِّن قَبْلِكَ وَجَعَلْنَا لَهُمْ أَزْوَاجًا وَذُرِّيَّةً﴾(الرعد 38)، ويقول الرّسول المصطفى صلّى الله عليه وسلّم: (لكنّي أصوم وأفطر، وأصلّي وأرقد، وأتزوّج النّساء فمن رغب عن سنّتي فليس منّي)[1]، والله تعالى يقول:﴿لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ﴾ (الأحزاب 21).

هذه الدّعوة الإلهيّة إلى الزّواج مبنيّة على المعرفة الحقيقيّة للإنسان؛ الذي لا يعرف مصلحته ولا يعرف أين تكمن منفعته الحقيقيّة إلاّ خالقه سبحانه وتعالى، فهو الذي خلقه وهو الذي شرّع له الزّواج، ﴿أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ﴾(الملك 14). والآيات القرآنيّة في موضوع الزّواج توحي بمجموعها إلى هذا المقصد الشّرعي؛ فمنها قوله تعالى: ﴿وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُم مِّنْ أَزْوَاجِكُم بَنِينَ وَحَفَدَةً وَرَزَقَكُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ ۚ أَفَبِالْبَاطِلِ يُؤْمِنُونَ وَبِنِعْمَتِ اللَّهِ هُمْ يَكْفُرُونَ﴾ (النحل 72)، ولحفظ الفروج والأنساب حرّم الله تعالى الزّنا، وجميع الأنكحة الفاسدة كالشّغار والمتعة والبدل والاستبضاع وغيرها[2].

هذه ثلاثة مقاصد شرعيّة للزّواج، والعلماء يذكرون غيرها[3]، ويُقسّمونها إلى مقاصد أصليّة وأخرى تابعة، فهي في الأخير مقاصد شرعيّة تحدّد الأهداف والغايات التي شُرّع من أجلها الزّواج في الإسلام، فمعرفتها والوعي بها لكلا الزّوجين يُساهم كثيرا في الاستقرار بينهما؛ لأنّ معرفة المقاصد الشّرعيّة عموما -ومنها هذه- تجعل كلٌّ من الزّوج والزّوجة يسلكون الطّريق الذي يُحوّل العادة إلى عبادة، فتكون حياتهم كلّها في طريق الله، فيشملهم قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا ۚ وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ﴾ (العنكبوت 69). كما أنّ معرفة مقاصد الزّواج والوعي بها تحسّس الطّرفين على عِظَمِ الأمر الذي هما مقبلان عليه، فالزّواج عبارة عن مشروع

---

[1] رواه البخاري في صحيحه، كتاب (النكاح) ، باب (الترغيب في النكاح)، ج7، ص 2، رقم الحديث (5063).

[2] انظر التّفصيل في بعض أنواع الأنكحة الفاسدة، وعدم موافقتها لمقصد حفظ الفروج والأنساب في: الطاهر بن عاشور، مقاصد الشّريعة الإسلامية، ص 432-435.

[3] انظر التّفصيل في هذه المقاصد وغيرها وآثارها في: حسن السيد حامد خطاب، مقاصد النكاح وآثارها، ملف pdf الموقع:
http://elibrary.mediu.edu.my/books/SDL1281.pdf

الحياة، فهو يحتاج إلى التّعاون والتّشارك بين الطّرفين، ورسم خطّة تفصيليّة محكمة حتّى يتحقّق النّجاح المنشود، ولا نجاح إلاّ باتّخاذ المقاصد الشّرعيّة قاعدة ومنطلقا أساسا في رسم الخطّة التّفصيليّة.

والعوامل الأخرى لاستقرار الزّواج التي سيتمّ بيانها، هي بمثابة المبادئ التي يجب أن تتضمّنها الخطّة التّفصيليّة لأيّ زواج يسعى إلى الاستقرار والنّجاح.

**الفرع الثاني: التحلّي بالقيم الأخلاقيّة الفطريّة:** تعتبر القيم الأخلاقيّة الفطريّة المفتاح السرّي لديمومة العلاقة الزّوجيّة واستقرارها، فالزّوجان بفعل تجاذبات الحياة معرّضان لكثير من المواقف التي تختبر المعدن النّفيس لكلّ منهما، فإذا كان التحلّي بالأخلاق شعار العلاقة الزّوجيّة؛ فالتّقارب والتّوافق أقرب، وإذا كانت الأنانيّة وحبّ الذّات والتّعالي والتّسلط شعارها، فالتّقارب والتّوافق أبعد.

وعلى هذا الأساس جاء كلام عمر الفاروق رضي الله عنه الذي يوزن بماء الذّهب حينما قال: (...فإنّ أقلّ البيوت الذي يبنى على الحبّ، ولكنّ النّاس يتعاشرون بالإسلام والأحساب)[1]، أي بالأخلاق، فإنّها دائمة لأنّها من فطرة الإنسان، بينما المودّة زائلة بزوال أسبابها، لذلك ربط الله تعالى المودّة في الآية بالرّحمة، فهما سيان، لا ينفصل أحدهما عن الآخر؛ لأنّ العلاقة الزّوجية في البداية أساسها المودّة، وفي النّهاية الرّحمة، فإذا غابت المودّة في الصغّر والرّحمة في الكبر؛ لم يبق دوامٌ وعِشرة واستقرار. لذلك جاءت كثيرٌ من تعاليم القرآن الكريم المتعلّقة بالعلاقة الزّوجية تدعو الزّوجين إلى تفعيل القيم الأخلاقيّة الفطريّة التي تعتبر طرفا أساسيّا في بناء الأحكام الشّرعيّة[2]، فكلّ حكم شرعيّ إلاّ ويحمل قيما أخلاقيّة في ذاته، فمثل هذه التّعاليم المتعلّقة بأحكام الأسرة –مثلا- قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَحِلُّ لَكُمْ أَن تَرِثُوا النِّسَاءَ كَرْهًا ۖ وَلَا تَعْضُلُوهُنَّ لِتَذْهَبُوا بِبَعْضِ مَا آتَيْتُمُوهُنَّ إِلَّا أَن يَأْتِينَ بِفَاحِشَةٍ مُّبَيِّنَةٍ ۚ وَعَاشِرُوهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ ۚ فَإِن كَرِهْتُمُوهُنَّ فَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَيَجْعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا﴾ (النساء 19). فتذييل الآية بقوله (وعاشروهنّ بالمعروف) مع بيان الحكمة في ذلك بعد تحريم وراثة النّساء أو عضلهنّ[3]، يحمل دلالة على أنّ القيمة الخلقيّة هي الأساس في العلاقة التي تربط الزّوجين.

[1] الغزالي، إحياء علوم الدّين، ج3، ص 138.

[2] الأحكام الشّرعية تتكّون من جانبين: أحدهما تقني (صوري)، والثاني خلقي، فكلّ حكم من الأحكام الشّرعيّة يحمل في ذاته قيمة أخلاقيّة، وصورة تقنيّة (صورية)، فالمكلّف مطالبٌ بالالتزام بالصّورة التقنيّة التي تقصد زرع القيمة الخلقيّة في الفرد، فهذا مدخل من مداخل النّظر المقاصدي للأحكام الشّرعيّة. أُنظر: طه عبد الرحمن، سؤال العمل، ص 73-75، سؤال المنهج في أفق التّأسيس لأنموذج فكري جديد، ص 87-95.

[3] كانت وراثة النّساء عادة من عادات الجاهليّة، إذ عند وفاة الزّوج فإنّ زوجته تورث كما يورث ماله، كما أنّ أولياءهنّ كانوا يمنعون زواجهنّ طمعا في أموالهن من الضّياع لصالح الزّوج والولد إن ولدت، فلمّا جاء الإسلام منع هذه العادات التي تتنافى مع المقاصد الشّرعيّة للزّواج. انظر: القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، ج5، ص94، 98، الطاهر بن عاشور، التحرير والتنوير، ج4، ص 283، 284.

ومن الأمثلة –كذلك- قوله تعالى: ﴿ وَإِذَا طَلَّقْتُمُ النِّسَاءَ فَبَلَغْنَ أَجَلَهُنَّ فَأَمْسِكُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ أَوْ سَرِّحُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ وَلَا تُمْسِكُوهُنَّ ضِرَارًا لِتَعْتَدُوا ﴾(البقرة 231)، فالله تعالى دعا الأزواج إلى معاملة المطلّقة حين الإمساك بالمعروف، وحين التّسريح بالمعروف، مع ما تكون عليه العلاقة من نفور بين الزّوج والزّوجة أثناء عدّة الطّلاق عادة، فلولا الأخلاق الفطريّة التي بها يتغلّب الإنسان على ذاته لما أقرّ الشّارع بقاء المطلّقة في دار الزّوجيّة مدّة العدّة؛ لأنّ الشّارع لا يُقرّ حكما شرعيّا إلاّ في قدرة المكلّف.

فتشريع مثل هذا الحكم دليلٌ على أنّ الإنسان إذا احتكم إلى الأخلاق وقيمه الفطريّة في العلاقة الزّوجيّة والأسريّة لحصل له ما تريده نفسه من اطمئنان واستقرار.

**الفرع الثالث: معرفة الذّات ومعرفة الجنس الآخر:**إنّ الدّلالة القرآنيّة تنبني على تفهّم المصطلحات التي يتمّ استخدامها في مختلف السّياقات القرآنيّة، فالمصطلح القرآني قد يحمل دلالات عدّة وإشارات مشرقة، على العقل المسلم الْحَفْرَ في تلك الدّلالات والإشارات للوصول إلى المدلول القرآنيّ المراد.

فافتتاح القرآن الكريم بمصطلح (الآية) واختتامها به في قوله تعالى:﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾(الروم 21)، يحمل دلالة بالغة؛ تتمثّل في أنّ ما بين افتتاح الآية واختتامها أمرٌ عظيم، لأنّ لفظ الآية يعني الأمرَ الجَلَلَ الذي تنحني أمامه العقول وتخشع له القلوب[1]، وزاد الأمر شأنا ورفعة لمّا ذيّلها بقوله (لقوم يتفكّرون)؛ أي دائمي التفكّر في هذه الآية العظيمة المتمثّلة في الزّواج.

يقول الطّاهر بن عاشور: (وَلِأَجَلِّ مَا يَنْطَوِي عَلَيْهِ هَذَا الدَّلِيل وَيَتْبَعَهُ مِنَ النِّعَمِ وَالدَّلَائِلِ جُعِلَتْ هَذِهِ الْآيَةُ آيَاتٍ عِدَّةً فِي قَوْلِهِ إِنَّ فِي ذلِكَ لَآياتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ)[2].

وبناء على هذا، يُمكن أن تكون الآية دعوة إلى تعرّف الجنس الآخر حقّ المعرفة، فقد ثبت علميّا أنّ كلّ جنس من الجنسين له خصوصيّات ينفرد بها عن الآخر، تؤثّر بشكل كبير في تحديد سلوك الأفراد[3]، فمعرفة هذه الخصوصيّات ضروريٌّ[4] في بناء علاقة سويّة بين الرّجل والمرأة.

[1] يُطلق لفظ (الآية) على المعجزة؛ لأنّها دليل صدق الرّسول صلّى الله عليه وسلّم يُؤيّد هذا أنّ العرب تطلِق على الأمارة التي يُرسلها المرسِل مع الرّسول إلى المرسَل إليه ليُصدّقه آية. انظر: الطاهر بن عاشور، التحرير والتنوير، ج1، ص 656.

[2] التحرير والتنوير، ج21، ص 71.

[3] خاصّة في الجانب النفسي والعاطفي، فللتأثيرات النّفسية والعاطفيّة دورٌ كبيرٌ في تحديد السّلوكيات، مثل حالة الانفعال والغضب، فما يصدر في هذه الحالة من سلوك غير ما يصدر في الحالة الطّبيعيّة، فكم من جريمة ارتُكبت بسبب حالة انفعال لم يكن صاحبها قاصدا ارتكابها، ممّا يُشير إلى هذه التّأثيرات في سلوك الأفراد، والدّليل على ذلك ظاهرٌ يُمكن لأيّ أحد أن يتلمّسه في ذاته.

[4] وقد دعا الله تعالى إلى النّظر في الأنفس حينما قال: **"وَفِي أَنفُسِكُمْ أَفَلاَ تُبْصِرُونَ"** (الذاريات 21).

وقد ذهب هذا المذهب الطّاهر بن عاشور حينما قال: (وَهَذِهِ الآيَةُ كَائِنَةٌ فِي خَلْقِ جَوْهَرِ الصِّنْفَيْنِ مِنَ الْإِنْسَانِ: صِنْفُ الذَّكَرِ، وصنف الْأُنْثَى، وإبداع نِظَامِ الْإِقْبَالِ بَيْنَهُمَا فِي جِبِلَّتِهِمَا، وَذَلِكَ مِنَ الذَّاتِيَّاتِ النِّسْبِيَّةِ بَيْنَ الصِّنْفَيْنِ)[1].

**الفرع الرابع: معرفة حقوق كلّ من الزّوجين لحقوق الآخر والاجتهاد في أدائها:** فصّل القرآن الكريم في بيان حقوق كلّ من الزّوج والزّوجة أيّما تفصيل، فحقُّ طرف من الطّرفين هو واجبٌ بالنّسبة للطّرف الآخر، فليس من الأخلاق طلب الحقوق دون أداء الواجبات، كما أنّه ليس من المعقول المطالبة بالكمال مع التّقصير في أداء الواجبات. لذا؛ فمعرفة الحقوق والتّركيز على أدائها، يجعل الطّرف الآخر يسعى جاهدا لمقابلة الإحسان بالإحسان ﴿هَلْ جَزَآءُ ٱلْإِحْسَٰنِ إِلَّا ٱلْإِحْسَٰنُ﴾ (الرحمن 60)، والتّقصير يجعل العلاقة مهدّدة بالزّوال، لذا فقد حثّ القرآن الكريم الطّرفين على العفو والمغفرة في سبيل المحافظة على الميثاق الغليظ[2].فالحكمة والموعظة الحسنة والجدال بالحسنى وسائل مطلوبة في مواطن الاختلاف والتباين والنّزاع، ﴿ٱدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلْحِكْمَةِ وَٱلْمَوْعِظَةِ ٱلْحَسَنَةِ ۖ وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِۦ ۖ وَهُوَ أَعْلَمُ بِٱلْمُهْتَدِينَ﴾ (النحل 125).

إنّ أخطر عدوّ للإنسان يُهدّد مصالحه ومُستقبله (الجهلُ)، فالجهل بحقوق الأزواج أخطر عدوّ يُهدّد العلاقة الزّوجية، خاصّة في عصرنا الذي تقلّصت فيه الثّقافة الدّينيّة بصورة كبيرة؛ حتّى أصبح الشّباب المسلم اليوم يعيش مغتربا في بلاد المسلمين، منفصلا عن تعاليم دينه وقيمه السّمحة، فكان لذلك الأثر الكبير فيما يحصل في المجتمعات المسلمة من مشاكل اجتماعيّة، وصلت إلى المستوى الذي أصبحت تهدِّد فيه كيان المجتمع، بفعل الجهل بحقوق الأزواج أساسا (الشّرعية والمدنيّة).

والقرآن الكريم قد فصّل في أحكام الأسرة (حقوق الزّوجين) تفصيلا دقيقا[3]حتّى لا تكون عرضة للأهواء والرّغبات الذّاتيّة، فلا يكون مآلها الضّياع، فعلى الزّوجين معرفتها والوعي بها حتّى يكونا على بيّنة من أمرهما، وقاية للرّابطة التي تجمعهما من الانحلال، والوقاية خيرٌ من العلاج.

هذه هي الأسس التي تحقّق الاستقرار الأسري وفق تصوّر القرآن الكريم، وما يُذكر من عوامل خارجة عنها، فهي كلّها ترجع إلى هذه الأسس الأربعة، فعند النّظر فيها ووعي الزّوجين بها؛ فإنّ العلاقة الأسريّة سيكون مآلها –حتما- الاستقرار والثّبات والطّمأنينة.

---

[1] التحرير والتنوير، ج21، ص 71.

[2] قال تعالى: "وَعَاشِرُوهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ فَإِن كَرِهْتُمُوهُنَّ فَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَيَجْعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا" (النساء 19)، "خُذِ الْعَفْوَ وَامُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ" (الأعراف 199)، "سَارِعُواْ إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالارْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ، الذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّآءِ وَالضَّرَّآءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" (آل عمران 134).

[3] انظر تفاصيل أحكام الأسرة ومقاصدها في: الطاهر بن عاشور، مقاصد الشريعة الإسلاميّة، 430-449.

فإذا كانت هذه هي الأسس النّظريّة، فإنّ التفعيل الواقعي يحتاج إلى الاستمساك والتّفعيل الواقعي لمبادئ وآليات التّدبير الأسري، وهذا ما سيتمّ بيانه فيما سيأتي من الكلام.

**المطلب الثالث: مبادئ تدبير الأسرة النّاجحة وآلياته من خلال القرآن الكريم:** إنّ التّدبير أو ما يُسمّى بـ(السّياسة)[1] من أهمّ العوامل التي يتوقّف عليها البناء في عصرنا الحاضر؛ لِما يتميّز به من عناصر متداخلة تستلزم النّظر إلى التّدبير كأولويّة من أولويّات العمل، ومن المجالات التي توجب النّظر: التّدبير الأسري، فهو العامل الأساسي في ضمان الاستقرار والنّجاح الأسري. وليكون التّدبير الأسري محقّقا للنّجاح لابدّ من التّفريق بين عنصرين أساسيّن، هما: المبادئ والآليات، فمبادئ التّدبير غير آليات التّدبير، فالمبادئ ثابتة لا تتغيّر بتغيّر الزّمان والمكان، بينما الآليات متغيّرة تخضع لظروف الزّمان والمكان، فمن خصائصها المرونة واللّيونة.

فما هذه المبادئ والآليات التي يتوقّف عليها التّدبير الأسري المحقّق للاستقرار والنّجاح؟

**الفرع الأول: مبادئ التّدبير الأسري ودورها في تحقيق النّجاح الأسري من خلال القرآن الكريم:** مبادئ التّدبير الأسري تنبثق من مبادئ الإسلام في التّدبير العام، وقد جعلها القرآن الكريم من القواعد التي ينبني عليها الإسلام، فهي تنسجم مع خصائصه وأهدافه ومقاصده وغاياته العليا التي جاء من أجلها (العبوديّة لله تعالى).

فمن هذه المبادئ التي يقوم عليها التّدبير الأسري أربعة؛ هي: (الأخلاقيّة – العدل - الشورى – الحريّة)، وهي مبادئ قرآنيّة بامتياز.

**أولا: تثبيت مبدأ الأخلاقيّة عند التّدبير الأسري:** الأخلاقيّة حسٌّ إنسانيٌّ يصل إليه الإنسان من خلال التّأمّل في ذاته، ومحيطه، والكون الذي يعيش فيه، والمصير الذي ينتظره، فاستحضار هذه التّأمّلات والتّفكير فيها يجعل الإنسان يهتدي بفطرته السّليمة إلى أنّ الحياة كلّها -بما فيها- لا يُمكن أن تكون عبثا، بل خُلقت لغايات نبيلة سامية. إنّ هذا الحسّ الإنساني هو الأساس الدّيني والخلقي في فطرة الإنسان، فهو الذي يجعل الإنسان يحتكم في حياته كلّها -ومنها حياته الأسريّة- إلى ما يُحقّق تلك الغايات النّبيلة السّاميّة[2].

فالأخلاقيّة –إذن- شعورٌ مطلوبٌ تفعيله في العلاقة الأسريّة، وعليه يتأسّس النّجاح، لأنّه مبدأٌ يجعل تفكير الإنسان يهدف إلى بناء العلاقة الأسريّة التي تحقّق النّجاح في الدّنيا، والفلاح في الآخرة. فالمسلم عندما ترسّخ في قلبه مثل هذه المبادئ، ويحوم حولها عقله وتفكيره، فهو يسعى بها جاهدا في طريق الإبداع والعطاء على بصيرة من أمره، مهتديا بتلك الغايات السّامية النّبيلة في سلوك طريق النّجاح والفلاح[3].

---

[1] بالمعنى اللّغوي لا بالمعنى المتداول بين أهل السّياسة.

[2] عبد الحميد أبو سليمان، الرؤية الكونيّة الحضارية القرآنية، ص 134، 135.

[3] قال تعالى: **"وَالذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ"** (العنكبوت 69). وجاء في تفسير الآية عند الطاهر بن عاشور قوله: (وَمَعْنَى جاهَدُوا فِينا جَاهَدُوا فِي مَرْضَاتِنَا، وَالدِّينِ الذي اخْتَرْنَاهُ لَهُمْ...وَالْهِدَايَةُ: الْإِرْشَادُ وَالتَّوْفِيقُ بِالتَّيْسِيرِ الْقَلْبِيِّ وَالْإِرْشَادِ الشَّرْعِيِّ، أَيْ لَنَزِيدَنَّهُمْ هُدًى. وَسُبُلُ اللَّهِ: الْأَعْمَالُ الْمُوصِلَةُ إِلَى رِضَاهُ وَثَوَابِهِ، شُبِّهَتْ بِالطُّرُقِ الْمُوصِلَةِ إِلَى مَنْزِلِ الْكَرِيمِ الْمُكْرِمِ للضَّيْف)، (التحرير والتنوير، ج21، ص 37)، فحسب هذا التّفسير يدخل في الجهاد كلّ عمل يقوم به الإنسان وفق مرضات الله بقصد قيام الدّين والرّفع من شأنه.

وقد علمت في بداية البحث أنّ النّجاح وفق التصوّر الإسلامي؛ هو النّجاح الذي لا يقتصر على العاجلة دون الآخرة، لأنّ النّجاح الحقيقي عند الله يوم لقائه. ﴿قُلْ إِنَّ الْخَاسِرِينَ الَّذِينَ خَسِرُوا أَنفُسَهُمْ وَأَهْلِيهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ ۗ أَلَا ذَٰلِكَ هُوَ الْخُسْرَانُ الْمُبِينُ﴾ (الزمر 15).

من هنا يتبيّن أهميّة هذا المبدأ في ضبط العلاقة الأسريّة واستقرارها، فهو المبدأ الذي يجعل الأسرة تضع البُعد الأخروي فوق كلّ اعتبار، فتكون مؤهّلة لتضحّي بكلّ ما يؤدّي إلى اضطرابها وفشلها، وتتمسّك بكلّ ما يُؤدّي إلى استقرارها ودوامها ونجاحها، فبقدرتها على تحمّل مسؤوليّاتها، والقيام بها أحسن قيامٍ يتحقّق النّجاح الأخروي من عدمه.

**ثانيا: مراعاة مبدأ العدل في التّدبير الأسري:** يُعتبر العدل جوهر التصرّف والتّفاعل الإنساني، فإذا افتقده الكون؛ أصبح الوجود الإنساني وأداء الاستخلاف مفرّغا من معناه وغايته، لذا (فالعدل هو الذي يُعطي محتوى التصرّف الإنساني معناه السويّ المعتدل، ويُحقّق غائيّته وأخلاقيّته، ويُجسّد فطرته السويّة)[1].

ولذلك جاء العدل ضمن أجمع آية في القرآن الكريم للخيرات كلّها كما قال ابن مسعود[2]، وهي قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (النحل 90).

إنّ التّدبير في العلاقة الزّوجيّة لا يقوم دون اعتبار العدل مبدأ من المبادئ الأساسيّة التي تقوم عليه، فالعلاقة الزّوجية ليست كغيرها من العلاقات الوجوديّة، فهي بين إنسان وأخيه الإنسان، فهي بهذا معرّضة إلى العوارض التي تعترض الإنسان ذاته بفعل طبيعته الخِلقيّة، فالعدل مطلوب حتّى تكون العلاقة في حالة أقرب إلى تحقيق أهدافها وغاياتها.

والخطاب القرآنيّ حول موضوع العدل مُستفيض، فهو لا يخصّ جانبا دون آخر، بل أحكام الشّرع في حدّ ذاتها هي العدلُ، لأنّ أحكام الشّريعة مصدرها (اللّهُ الخالقُ) المتصّف بأعلى درجات الكمال، فهي الصّورة الحقيقيّة للعدل الإلهيّ في الأرض.

فاتّباع أحكام الشّرع والالتزام بها فيما فصّله الله تعالى من حقوق وواجبات شرعيّة لكلا الزّوجين والأبناء؛ هو الضّامن الوحيد لإقامة العدل الحقيقي بين أفراد الأسرة فيما هو من دائرة الشّرع، وإقامته –أي العدل-

---

[1] عبد الحميد أبو سليمان، الرؤية الكونية الحضارية القرآنية، ص 121.

[2] وهذا في الحديث الذي رواه عَامِر، قَالَ: جَلَسَ شُتَيْرُ بْنُ شَكَلٍ وَمَسْرُوقُ بْنُ الْأَجْدَعِ فَقَالَ أَحَدُهُمَا لِصَاحِبِهِ: حَدِّثْ بِمَا سَمِعْتَ مِنْ عَبْدِ اللَّهِ وَأُصَدِّقُكَ أَوْ أُحَدِّثُكَ وَصَدِّقْنِي قَالَ: سَمِعْتُ عَبْدَ اللَّهِ يَقُولُ: إِنَّ أَجْمَعَ آيَةٍ فِي الْقُرْآنِ لِلْخَيْرِ وَالشَّرِّ فِي سُورَةِ النَّحْلِ **"إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذْكُرُونَ"** (النحل 90)، قَالَ: صَدَقْتَ. قال الحاكم: (هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ عَلَى شَرْطِ الشَّيْخَيْنِ وَلَمْ يُخْرِجَاهُ)، المستدرك، ج2، ص 388، رقم الحديث (3358).

واجبٌ شرعيٌّ فيما هو خارجٌ عنها، فهو المبدأ الذي يكون على وفقه العمل في الدّنيا، كما يترتّب على وفقه الحساب والجزاء في الآخرة.

**ثالثا: تحكيم مبدأ الشّورى في التّدبير الأسري:** جعل القرآن الكريم الشّورى مبدأ من المبادئ التي دعا إلى الأخذ بها في التّدبير العام، فهو مبدأ قرآنيٌّ تنبني عليه الرّؤية القرآنيّة. فقد دعا القرآن الكريم الرّسول صلّى الله عليه وسلّم إلى المشاورة في أمور التّدبير حينما خاطبه بقوله:﴿ **فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ** ﴾ (آل عمران 159)، وجعلها الله تعالى علامة استجابة له حينما قال: ﴿ **وَٱلَّذِينَ ٱسۡتَجَابُواْ لِرَبِّهِمۡ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمۡرُهُمۡ شُورَىٰ بَيۡنَهُمۡ وَمِمَّا رَزَقۡنَٰهُمۡ يُنفِقُونَ** ﴾ (الشورى 38).

إنّ اعتبار الشّورى مبدأ من مبادئ التّدبير الأسري يرجع إلى عامل الاشتراك الذي تقوم عليه الأسرة، فالأسرة لا يُمكن قيامها دون اعتبار الطّرف الآخر، فما دام قيام الأسرة مبنيّ على اعتبار الطّرفين؛ فالشّورى –إذن- مبدأ من مبادئ تدبيرها. فالله تعالى جعل الشّورى مبدأ بالنّظر إلى أنّ مهمّة الاستخلاف التي تحمّلها الإنسان لا تقوم إلاّ بالاشتراك والتّعاون والعمل الجماعي، فهذا يقتضي التّشاور في شؤون التّدبير، ومثل هذا الأمر متحقّق عندما تضيق دائرة العمل (الأسرة). فاستقرار الأسرة –إذن- قائم على تفعيل مبدأ الشّورى بين كلّ من الزّوج والزّوجة باعتبارهما المشترك الذي تقوم عليه الأسرة، وكذلك الأبناء باعتبارهم شريكٌ فاعلٌ في العلاقة الأسريّة.

وفوائد الشّورى يُمكن التماسها من خلال ما قاله عبد الحميد أبو سليمان حينما قال: (وهكذا؛ فإنّ الشورى هي مبدأ لإدارة الأداء الإنساني السّويّ، وأداة لإعمال الفكر الإنساني السليم، وسلامة الأداء الخيّر الفعّال، وبناء الاقتناعات الجماعيّة النّاضجة، ووسيلة اجتماعيّة إنسانيّة أساسيّة للتّحاور والتّواصل والاعتدال والتوافق والتسامح...)[1].

**رابعا: مراعاة مبدأ الحريّة في التّدبير الأسري:** الحريّة مبدأ من المبادئ التي ركّز عليها القرآن الكريم في بناء تصوّراته حول بناء القناعات وشؤون التّدبير[2]، فلا مجال للحريّة مع مبدأ التسلّط، فهما ضدّان لا يجتمعان، كما أنّ الحريّة والشّورى مبدآن متلازمان، فالحريّة لا تعني تحكيم هوى النّفس دون ضوابط وقيود، كما أنّ الشّورى لا تعني الحدّ من الحريّات، فالحريّة تعني إطلاق الدّوافع الذّاتية للإنسان نحو الحياة في إطارٍ من المبادئ والضّوابط الشّرعيّة (العمل الصّالح)، كما أنّ الشّورى تبادل لوجهات النّظر بهدف الوصول إلى الرّأي الأنسب

---

[1] الرؤية الكونيّة الحضارية القرآنية، ص 138.

[2] بالنّسبة للقناعات كما في قوله تعالى: " **لاَ إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَد تَّبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَّكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُومِن بِاللهِ فَقَدِ اِسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لاَ انفِصَامَ لَهَا وَاللهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ**" (البقرة 256)، "**وَقُلِ الْحَقُّ مِن رَّبِّكُمْ فَمَن شَآءَ فَلْيُومِنْ وَّمَن شَآءَ فَلْيَكْفُرِ اِنَّآ أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَارًا اَحَاطَ بِهِمْ سُرَادِقُهَا وَإِن يَّسْتَغِيثُوا يُغَاثُوا بِمَآءٍ كَالْمُهْلِ يَشْوِي الْوُجُوهَ بِيسَ الشَّرَابُ وَسَآءَتْ مُرْتَفَقًا**" (الكهف 29)، وبالنّسبة للتّدبير جميع الآيات التي تدعو إلى العمل الصالح: مثل قوله تعالى: "**وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُومِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ**" (التوبة 105)، "**وَهُوَ الذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالاَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ وَكَانَ عَرْشُهُ عَلَى الْمَآءِ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً..**" (هود 7)، "**اِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الاَرْضِ زِينَةً لَهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً**" (الكهف7)، "**اِنَّ الذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لاَ نُضِيعُ أَجْرَ مَنَ اَحْسَنَ عَمَلاً**" (الكهف 30).

لموضوع الشورى. فالحريّة التي يجب أن تسود العلاقة الزّوجيّة لا تعني الخروج عن المبادئ الشّرعيّة التي تحكم العلاقة الزّوجيّة، أو تعدٍّ على الحقوق التي تقوم عليها الزّوجيّة، أو إطلاق للرّغبات النّفسيّة دون قيد أو شرط؛ بل هي إبداع وإنتاج وعطاء ضمن دائرة الحقوق والواجبات المتبادلة الشّرعيّة والعرفيّة.

فمبدأ التّسلّط الذي يشيع عند بعض الأسر يتعارض تماما مع مبدأ الحريّة الذي كفله الله تعالى لجميع البشر، فالتسلّط مرضٌ إنسانيّ يسقط فيه كلّ من فقد إنسانيّته، فيتغلّب عليه الهوى، فيكون التسلّط لذّة من اللّذّات يُبحث عنها بأي وسيلة من الوسائل.

وهكذا عندما يتغلّب الهوى على أحد الزّوجين؛ فمآل العلاقة الزّوجيّة الاضطراب ثم بعده الضّياع، وقد صدق الله العظيم حينما قال: ﴿وَلَوِ ٱتَّبَعَ ٱلْحَقُّ أَهْوَآءَهُمْ لَفَسَدَتِ ٱلسَّمَٰوَٰتُ وَٱلْأَرْضُ وَمَن فِيهِنَّ ۚ بَلْ أَتَيْنَٰهُم بِذِكْرِهِمْ فَهُمْ عَن ذِكْرِهِم مُّعْرِضُونَ﴾ (المؤمنون 71).

هذه أربعة مبادئ تتعلّق بالتّدبير الأسري، إذ هي مستمدّة من المبادئ العامّة التي تحكم العلاقات كلّها وفق التّصوّر القرآني. فهي المبادئ التي تعطي للعلاقة الأسريّة قوّةَ توثيقٍ، وترسم معالم التّدبير النّاجح، وتعطي لأفراد الأسرة الصّورة المثاليّة في طريقة التّواصل فيما بينهم؛ باعتبارهم شركاء في نجاح المشروع الأسري.

فإذا كانت هذه المبادئ التي تحكم التّدبير، فإنّ للتّدبير آليات ووسائل يجب النّظر فيها والاحتكام إليها لِما لها من علاقة قويّة في تحقيق النّجاح الأسري.

**الفرع الثاني: آليات التّدبير الأسري ودورها في تحقيق النّجاح الأسري من خلال القرآن الكريم:** للتّدبير الأسري آليات أو تقنيّات يجب على الوالدين تفعيلها في الحياة الأسريّة؛ سواء بين الزّوجين فيما بينهما أو بين الآباء والأبناء أو بينهم جميعا. فقد أثبت الدّراسات العلميّة ما لهذه الآليات والوسائل والتقنيّات من دور في بلوغ الأهداف المنشودة، وتحقيق النّجاح المرجوّ. إنّ من بين أهمّ هذه الآليات والوسائل والتّقنيّات ما يلي:

1- تحديد الأهداف المنشودة على ضوء الرّؤية القرآنيّة.
2- تفعيل العمل الجماعي بين أفراد الأسرة.
3- تفعيل التشكّر والتّحفيز بين الآباء والأبناء.
4- التّعامل وفق آلية إتاحة الفرص لجميع أفراد الأسرة.

**أولا: تحديد الأهداف المنشودة على ضوء الرّؤية القرآنيّة[1]:** يُعتبر تحديد الأهداف في المجال الأسري من الآليات والوسائل التي تحقّق الاستقرار للأسرة، وتعمل على تحقيق الأهداف المنشودة على بصيرة وهدى. فهي من الآليات المعاصرة التي تعتمد عليها المؤسّسات الاقتصاديّة والاجتماعية في تحقيق أهدافها، اهتدى إليها الإنسان بفعل

[1] الرؤية القرآنيّة هي: الرّؤية الفطرية الإيمانيّة التّوحيديّة الخيريّة الإعماريّة الإيجابيّة التي يُحقّق بها الإنسان ذاته، وينال بها حبّ الله تعالى ومرضاته. وهي رؤيةٌ لها مبادئ تتأسّس عليها مستوحاةٌ من القرآن الكريم. أُنظر مفهوم الرؤية القرآنية وتفاصيل مبادئها في: عبد الحميد أبو سليمان، الرؤية الكونية الحضارية الكليّة القرآنية، ص 54-178.

الخصائص التي يختصّ بها العالم اليوم، فلا مجال لتحقيق الأهداف المنشودة دون السّعي إلى إيجاد الخطط والبرامج المدروسة. فالأسرة كغيرها من المؤسّسات يُمكنها الاستفادة من هذه الآلية؛ باعتبارها مؤسّسة اجتماعيّة تحوز على نفس خصائص نظائرها من المؤسّسات، فهي المؤسّسة الأَوْلى بتجسيد مثل هذه الخطط والآليات والوسائل؛ باعتبارها مؤسّسة يشترك في إنشائها جميع أفراد المجتمع أو ينتمون إليها.

إنّ العمل على تحديد الأهداف المنشودة والخطّة العمليّة باشتراك جميع أفراد الأسرة يُحقّق مقاصد تابعة، فالاشتراك يساهم في إحياء جوٍ من الثّقة والأنس والمودّة بين أفراد الأسرة، ويغرس مبدأ الحوار في النّفوس، وتزول تباعا النّظرة التسلّطيّة التي تعصف بالاستقرار غالبا.

كما أنّه يُحمّل الأفراد مسؤوليّة نجاح الخطّة أو فشلها، فلا يبقى مجالٌ لِلَوْمِ الآخر وتحميله المسؤوليّة كاملة، ممّا يُؤدّي إلى استقرار العلاقة بين الأفراد وعدم اضطرابها[1].

إنّ تحديد الأهداف المنشودة يجب أن يكون وفق الرّؤية القرآنيّة؛ لأنّ النّجاح المنشود وفق التصوّر القرآني –كما سبق بيانه- لا يختزل النّظر على الجانب الدّنيوي دون الأخروي، كما أنّ الرّؤية القرآنيّة تعطي للفرد المسلم التصوّر الصّحيح عن مهمّته في الحياة، والأهداف التي ينشدها وفق ما تدعو إليه تعاليم الدّين. فلا يُمكن أن تكون الأهداف المنشودة تتعارض أو تتناقض مع الأهداف والمقاصد والغايات التي جاءت بها شريعة الإسلام، فلابدّ –إذن- أن تكون الأهداف الأسريّة طريقا إلى تحقيق الأهداف والمقاصد والغايات الشّرعيّة.

**ثانيا: تفعيل العمل الجماعي بين أفراد الأسرة:** إنّ لطريقة إدارة الأسرة من قبل الآباء أثر بارز في الاستقرار الأسري وتحقيق النّجاح المنشود، فيُمكن أن تكون الأسرة عبارة عن فريق عمل له أهدافٌ مستقبليّة يسعى لتحقيقها، فيكون العمل الجماعي –حينئذ- آلية من آليات التّعاون والتّكافل وتخفيف الأعباء بين أفراد الأسرة الواحدة. إنّ العمل الجماعي يستمدّ قيمته من مبادئ القرآن الكريم التي تحثّ على التّعاون والتّكافل فيما يعود على المجموعة بالمنافع والمصالح، فقد دعا القرآن الكريم إلى التّعاون على البرّ والتّقوى إذ قال: ﴿ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ﴾ (المائدة 2)، ومن أكبر أعمال البرّ والتّقوى: التّعاون بين أفراد الأسرة الواحدة على تحقيق الاستقرار والنّجاح والفلاح, فاستقرار الأسرة وسعيها نحو النّجاح والفلاح أعظم منفعة تقدّمها الأسرة في سبيل إنشاء المجتمع المسلم الذي تسوده قيم الإسلام السّاميّة. فالعمل الجماعي الأسري يجعل ما هو ثقيل على فرد من أفراد الأسرة خفيف عليهم، وذلك بطلب المشورة وتقاسم الأدوار والتّعاون في أداء المهمّات، فالأب –مثلا- عندما يستشير زوجته أو أبناءه في القرارات التي تتعلّق بالأسرة، ويسأل عن طموحاتهم والمشاكل التي تعترضهم في دراستهم وأعمالهم، ويتشاركون في القيام بمهام تخصّ العائلة أو فردا من أفرادها، ولو في بعض الأمور التي تظهر بسيطة؛ فإنّ لهذا التّفعيل الجماعيّ أثرٌ بالغٌ في

[1] إنّ العمل على تحقيق الأهداف وفق خطّة عمليّة مضبوطة يجعل الفرد يوظّف قدراته الذّاتيّة بفعاليّة كبيرة نتيجة التّركيز على العمل لوضوح الخطّة واتّجاهها نحو الأهداف المنشودة بخلاف العمل من دونها، فهو سعيٌ لا تُعرف عواقبه، يُضيّع الكثير من القدرات والجهود في الأعمال الجانبيّة.

نفوس أفراد الأسرة؛ باعتبار الأب قدوة لأهله وأبنائه، فيظهرُ مثل هذا التّفعيل في سلوكاتهم وتصرّفاتهم مُستقبلا، يجعل الأسرة يسودها التّعاون والتّكافل المحمود.

إنّ تفعيل العمل الجماعي الأسري وتفشّيه بين أفراد الأسرة الواحدة، يجعلهم يشعرون بوحدة الحياة ووحدة المصير، فهذا الشّعور والإحساس يركّب في الفرد الشّعور بالمسؤوليّة، فتكون حاجزا أمام التصرّفات التي تهدّد هذه الوحدة، فيكون بذلك العمل الجماعي وسيلة لتحقيق الاستقرار الأسري والنّجاح المنشود.

وليُحقّق العمل الجماعيّ أهدافه لابدّ من الالتزام بمبادئه وشروطه وخطوات الأداء فيه، وقد فصّلت فيها كتب الإدارة فيما يُطلق عليه بـ(العمل المؤسّسي) باعتباره تجسيدا للعمل الجماعيّ باحترافيّة عالية.

**ثالثا: تفعيل التشكّر والتّحفيز بين الآباء والأبناء:** يُعتبر التشكّر والتّحفيز آليتان من آليات التّدبير الأسري اللّتان لهما دور في دفع الفرد العائلي نحو تحقيق الاستقرار والنّجاح، فالتشكّر عرفان بالجميل، والتّحفيز إحساس بالجميل، فالتشكّر وإن كان مرتبط بالله تعالى باعتباره المُنعِمَ الأوّلَ الذي يستحقّ الشّكر، فإنّه يُمكن أن يكون بين الأفراد فيما بينهم بالنّظر إلى المدلول اللّغوي للّفظ. فالشّكر لغة: عرفانُ الإحسانِ ونشره[1]، وبهذا المدلول؛ فإنّ الإحسان كما يكون من الله تعالى نحو عباده بالتفضّل عليهم، فإنّه يُمكن أن يكون بين الزّوجين فيما بينهم، وبين الآباء والأبناء، وبين الأبناء فيما بينهم، فالله تعالى قد قال في محكم التّنزيل﴿ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ﴾ (النحل 90)، ﴿هَلۡ جَزَآءُ ٱلۡإِحۡسَٰنِ إِلَّا ٱلۡإِحۡسَٰنُ﴾ (الرحمن 60)، ﴿وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ ٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُ﴾ (الإسراء 53). فالإحسان: الإفضال[2]، وهو ضدّ الإساءة لغة[3]، والنّبيّ صلّى الله عليه وسلّم قد بيّنه في الحديث المشهور: (أن تعبد الله كأنّك تراه، فإن لم تكن نراه فإنّه يراك)[4]، أي أنّ جزاء من أحسن في الدّنيا أن يُحسن الله إليه في الآخرة[5]، والأقرب كما قال الرّازي أنّ الإحسان مبدأ عامّ في الحياة، فكلّ من أحسن إلى غيره، عليه أن يقابل الإحسان بالإحسان[6].

---

[1] ابن منظور، لسان العرب، ج4، ص 423.

[2] المصدر السابق، ج11، ص 525.

[3] الأزهري، تهذيب اللغة، ج4، ص 183.

[4] وهذا في الحديث المشهور الذي رواه أَبُو هُرَيْرَةَ، قَالَ: كَانَ النَّبِيُّ صلّى الله عليه وسلّم بَارِزًا يَوْمًا لِلنَّاسِ، فَأَتَاهُ جِبْرِيلُ فَقَالَ: مَا الإِيمَانُ؟ قَالَ: (الإِيمَانُ أَنْ تُؤْمِنَ بِاللَّهِ وَمَلاَئِكَتِهِ، وَكُتُبِهِ، وَبِلِقَائِهِ، وَرُسُلِهِ وَتُؤْمِنَ بِالْبَعْثِ). قَالَ: مَا الإِسْلاَمُ؟ قَالَ: (الإِسْلاَمُ: أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ، وَلاَ تُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا، وَتُقِيمَ الصَّلاَةَ، وَتُؤَدِّيَ الزَّكَاةَ المَفْرُوضَةَ، وَتَصُومَ رَمَضَانَ). قَالَ: مَا الإِحْسَانُ؟ قَالَ: (أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ)، قَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ قَالَ: (مَا المَسْئُولُ عَنْهَا بِأَعْلَمَ مِنَ السَّائِلِ، وَسَأُخْبِرُكَ عَنْ أَشْرَاطِهَا: إِذَا وَلَدَتِ الأَمَةُ رَبَّهَا، وَإِذَا تَطَاوَلَ رُعَاةُ الإِبِلِ البُهْمُ فِي البُنْيَانِ، فِي خَمْسٍ لاَ يَعْلَمُهُنَّ إِلَّا اللَّهُ)، ثُمَّ تَلاَ النَّبِيُّ صلى الله عليه وسلم "إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ" (لقمان 34) الآيَةَ، ثُمَّ أَدْبَرَ فَقَالَ: (رُدُّوهُ) فَلَمْ يَرَوْا شَيْئًا، فَقَالَ: (هَذَا جِبْرِيلُ جَاءَ يُعَلِّمُ النَّاسَ دِينَهُمْ)، رواه البخاري في صحيحه، كتاب الإيمان، باب (سؤال جبريل النبي صلّى الله عليه وسلّم عن الإيمان)، ج1، ص 19، رقم الحديث (50).

[5] القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، ج17، ص 182.

[6] يقول الرّازي: (وَأَمَّا الْأَقْرَبُ فَإِنَّهُ عَامٌّ فَجَزَاءُ كُلِّ مَنْ أَحْسَنَ إِلَى غَيْرِهِ أَنْ يُحْسِنَ هُوَ إِلَيْهِ أَيْضًا)، مفاتيح الغيب، ج29، ص 377.

أمّا التّحفيز فأصله اللّغوي (الحَثُّ) وما قرب منه[1]، وبهذا المعنى أُخذ مدلول (التّحفيز) في المجال التّربوي، وقد جاء التّحفيز –مثلا- في القرآن الكريم من قِبل الله تعالى لنبيّه محمّد صلّى الله عليه وسلّم حينما بدأت نفسيته يُصيبها نوعٌ من اليأس في عدم استجابة قومه لدعوته وتعنّتهم، فتنزل الآيات عليه من الله تعالى تطمينا لها، وتحفيزا له بالمضيّ قدُما في سبيل الدّعوة، وعدم الاكتراث لهذا الأمر الذي هو خارجٌ عن طاقته ﴿إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَٰكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَن يَشَاءُ﴾ (القصص 56).

فمن آيات تحفيز النبيّ صلّى الله عليه وسلّم قوله تعالى: ﴿أَفَمَن زُيِّنَ لَهُ سُوءُ عَمَلِهِ فَرَآهُ حَسَنًا فَإِنَّ اللَّهَ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ وَيَهْدِي مَن يَشَاءُ فَلَا تَذْهَبْ نَفْسُكَ عَلَيْهِمْ حَسَرَاتٍ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ بِمَا يَصْنَعُونَ﴾ (فاطر 8)، **وقوله تعالى:** ﴿وَكُلًّا نَّقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ وَجَاءَكَ فِي هَٰذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ وَذِكْرَىٰ لِلْمُؤْمِنِينَ﴾ (هود 120). فالبيان الإلهيّ لرسوله الكريم صلّى الله عليه وسلّم بعدم الحسرة على كفّار قريش لعدم استجابتهم، وبيانه أنّ ما يُصيبه من أذى كفّارَ قريشٍ قد أصاب الأنبياء قبلَه؛ هو نوعٌ من التّحفيز المعنويّ الذي كان الله تعالى يُحفّز به نبيّه صلّى الله عليه وسلّم حتّى يمضي قدما في أداء الرّسالة التي كُلّف بها.

كما أنّ ما وعد الله تعالى به نبيّه والمؤمنين في الدّار الآخرة؛ من جنّات فيها ما لا عينٌ رأت، ولا أذنٌ سمعت، ولا خطر على قلب بشر؛ هو -في حدّ ذاته- تحفيزٌ ماديٌّ ينتظر كلَّ مَن صَدَقَ مع الله تعالى في إيمانه، وأدّى واجبه في الحياة كما يُريده سبحانه وتعالى، فقد جاء في محكم التّنزيل: ﴿وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ وَلَنِعْمَ دَارُ الْمُتَّقِينَ ۝٣٠ جَنَّاتُ عَدْنٍ يَدْخُلُونَهَا تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُمْ فِيهَا مَا يَشَاءُونَ كَذَٰلِكَ يَجْزِي اللَّهُ الْمُتَّقِينَ﴾ (يونس 31).

إنّ التّحفيز بنوعيه الماديّ والمعنويّ، وخاصّة المعنويّ -ولو بكلمة طيّبة- من الآليات التي تترك شعورا إيجابيّا في نفسية الفرد، ذاك الشّعور الذي يجعل الفرد يُحرّك جميع قواه الدّاخليّة الذّاتية في سبيل طريق النّجاح والفلاح كما أثبتت ذلك الدّراسات النّفسيّة والتّربويّة. كما أنّ في إشاعة هاتين الآليتين بين أفراد العائلة الواحدة يجعل الأسرة تسودها الطّمأنينة والسّكينة والتّفاعل الإيجابي بين أفرادها، ممّا يجعل العلاقة الأسريّة تزيد قوّة وثباتا، فتحظى بالاستقرار والهناء الذي يجعلها تغدو في ثبات نحو النّجاح والفلاح المنشودين.

فعلى أفراد الأسرة الواحدة –إذن- تفعيل التشكّر والإحسان والإفضال والتّحفيز بينهم، فهذا كلّه من صميم الكلمة الطيّبة التي أُمِرْنَا بالاستمساك بها في سبل الحياة كلّها؛ باعتبارها صدقة من الصّدقات التي تغرس في النّفوس المحبّة والمودّة والأنس.

---

[1] ابن فارس، معجم مقاييس اللّغة، ج2، ص 85، ابن منظور، لسان العرب، ج5، ص 337.

**رابعا: التّعامل وفق آلية إتاحة الفرص لجميع أفراد الأسرة:** من الآليات التي تحقّق النّجاح الأسري؛ التّعامل وفق آلية إتاحة الفرص لجميع أفراد الأسرة، فهي آلية تستمدّ أصولها من مبدأ العدل الذي أمر به القرآن الكريم[1]، فليس من الأخلاق إتاحة الفرص لبعض الأفراد دون بعض، أو عدم إتاحتها أصلا.

كما أنّ مبدأ المساواة يدعو إلى المساواة بين أفراد الأسرة الواحدة في إتاحة الفرص؛ لما لها من أثر في إظهار قدرات الأفراد، واكتساب قدرات جديدة نتيجة الاحتكاك بواقع الحياة. فالتّفعيل العملي في الحياة أمرٌ ضروريٌّ، فهو الذي يفتح أبواب النّجاح، إذ به يستطيع الفرد اكتشاف أخطائه، والعوائق التي تقف حاجزا في تطبيق الخطّة الأسريّة العمليّة، فبهذا تضّح له الصّورة التي من خلالها يقوّم ذاته، ويُراجع خطّته العمليّة حتّى تتحقّق الأهداف المنشودة.

إنّ تفعيل هذه الآلية في الوسط الأسري يجعل أفرادها يكسبون الثّقة التي هي من أساسيّات النّجاح[2]، فالفرد الذي يثق في ذاته وقدراته، ويثق فيمن حوله من أفراد الأسرة، يغدو واثقا ممّا يقوم به في سبيل تحقيق النّجاح والفلاح الأسري. فبين اكتساب الثّقة وتفعيل آلية إتاحة الفرص علاقة تلازميّة، فلا ثقة بدون تفعيلٍ عمليٍّ، ولا تفعيلَ عمليَّ بدون ثقة.

إنّ إشارة القرآن الكريم لآلية إتاحة الفرص للجميع وتفعيلها في الحياة؛ يُمكن إدراكها من خلال التّأمّل في بعض القصص القرآني، فهو القصص الذي يحمل دلالات وعبر تيسّر لنا سبل التّعامل مع مفرزات الحياة المعاصرة. فمن هذا القصص القرآني؛ قصّة ذي القرنين التّي جاء ذكرها في سورة الكهف[3]، فقد ضمّت القصّة أساليب الجودة الشّاملة في إدارة المؤسّسات، ومن بين تلك الأساليب إتاحة الفرص للجميع.

فذو القرنين لمّا استنجد به قومٌ في التّصدّي ليأجوج ومأجوج لم يعتمد على نفسه -بما مكّنه الله تعالى به من قوّة- في تلبية طلبهم؛ بل استجاب لهم باستعمال آلية إتاحة الفرصة للجميع، وذلك بمشاركتهم جميعا في بناء السدّ الذي يردّ به العدوّ، مع أنّ له من القدرة ما يُمكن أن يستغني عن مشاركتهم جميعا[4]؛ إلاّ أنّ الهدف الذي أراده بذلك: تأهيل النّاس وتعويدهم على العمل والدّفاع عن بلدهم بالتّفعيل العملي. فقد أنشأ ذو القرنين لبناء السدّ أربعة عشر فرقة عمليّة، لكلّ فرقة من هذه الفرق أهدافها الخاصّة التي تنسجم مع الهدف العام (بناء السدّ)، ولها مهامها الذي تساهم به في تحقيق الهدف العام. وذو القرنين نفسُه قد شارك معهم في البناء، فلم يحجم باعتباره الملك الذي له السّمع والطّاعة، بل كان مع العاملين يساهم معهم في تحقيق الهدف المنشود،

---

[1] قال تعالى: "...وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُواْ وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللهِ أَوْفُواْ ذَٰلِكُمْ وَصَّاكُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ" (الأنعام 152).

[2] انظر التفاصيل حول الثقة وأثرها الإيجابي على الفرد في: إبراهيم الفقي، الثقة والاعتزاز بالنفس، فري للنشر والتوزيع، (د.ط)، (د.ت).

[3] من الآية 83 إلى الآية 99.

[4] قال تعالى: "إِنَّا مَكَّنَّا لَهُ فِي الأَرْضِ وَءَاتَيْنَاهُ مِن كُلِّ شَيْءٍ سَبَبًا" (الكهف 84).

وذلك بدليل قوله تعالى:﴿ ءَاتُونِي زُبَرَ ٱلۡحَدِيدِۖ حَتَّىٰٓ إِذَا سَاوَىٰ بَيۡنَ ٱلصَّدَفَيۡنِ قَالَ ٱنفُخُواْۖ حَتَّىٰٓ إِذَا جَعَلَهُۥ نَارٗا قَالَ ءَاتُونِيٓ أُفۡرِغۡ عَلَيۡهِ قِطۡرٗا ﴾(الكهف 96)[1].

هذه آليّات من آليات التّدبير الأسري التي توفّر الاستقرار للأسرة، فهي تعمل على تحقيق النّجاح والفلاح الأسري، فللآباء المسئوليّة الأُولَى في تحقيق هذا الاستقرار، وهذا يتوقّف أساسا على الطّريقة التي يتمّ بها تدبير شؤون الأسرة، فإن هم احتكموا إلى ما يُمليه العلم في هذا المجال واستمسكوا به فلحوا، وإن هم تركوه وراء ظهورهم ندموا وخسروا أنفسهم وأهليهم.

فللتّدبير الأسري –إذن- مبادئ وآليّات لا مناص لأفراد الأسرة من معرفتها والوعي بها، فقد دعا إليها القرآن الكريم، سواء بدلالة مباشرة أو غير مباشرة، فما على الآباء والأبناء إلاّ العمل على تفعيلها في واقع الحياة حتّى يظفروا بالاستقرار الذي يعبّد لهم طريق النّجاح والفلاح.

وكخلاصة لِما سبق؛ فالله تعالى قد بيّن السرّ الذي به يسعد المرء في دنياه وأخراه في قوله تعالى: ﴿ فَإِمَّا يَأۡتِيَنَّكُم مِّنِّي هُدٗى فَمَنِ ٱتَّبَعَ هُدَايَ فَلَا يَضِلُّ وَلَا يَشۡقَىٰ ١٢٣ وَمَنۡ أَعۡرَضَ عَن ذِكۡرِي فَإِنَّ لَهُۥ مَعِيشَةٗ ضَنكٗا وَنَحۡشُرُهُۥ يَوۡمَ ٱلۡقِيَٰمَةِ أَعۡمَىٰ ١٢٤ قَالَ رَبِّ لِمَ حَشَرۡتَنِيٓ أَعۡمَىٰ وَقَدۡ كُنتُ بَصِيرٗا ١٢٥ قَالَ كَذَٰلِكَ أَتَتۡكَ ءَايَٰتُنَا فَنَسِيتَهَاۖ وَكَذَٰلِكَ ٱلۡيَوۡمَ تُنسَىٰ ﴾ (طه 123-126).

**الخاتمة**

إنّ العلاقة بين الاستقرار والنّجاح الأسريّين علاقة تلازميّة، فلا يُمكن تحقيق النّجاح إلاّ بتحقيق الاستقرار، وبعد الرّجوع إلى مفاهيم القرآن الكريم وتعاليمه لاستبيان أسس هذه العلاقة تبيّن ما يلي:

**أوّلا:** إنّ نجاح العلاقة الأسريّة التي هي نوع من العلاقات الأفقيّة الكونيّة؛ يتوقّف أساسا على صلاح العلاقة العموديّة، إذ هي أساس العلاقات الكونيّة، فإذا كانت علاقة أفراد الأسرة بالله تعالى علاقة صحيحة مبنيّة على أسس سليمة؛ فإنّ لهذه العلاقة الأثر الإيجابيّ على العلاقة الأسريّة، فهي محور العلاقات ومنبع صلاحها، فيسود –حينئذ- الاستقرار الأسري المنشود، ثمّ يتلوه النّجاح الدّنيوي والفلاح الأخروي.

**ثانيا:** القرآن الكريم لم يتحدّث عن النّجاح الأسري بالنّظر إلى الدّنيا فقط، بل النّجاح الدّنيوي مرتبطٌ بالفوز الأخروي، وهو ما اصطلح عليه بالفلاح، فلا يعترف القرآن الكريم بالنّجاح الذي يراعي المصلحة الدّنيويّة دون اعتبار للمصلحة الأخروية.

[1] انظر تفصيل ذلك في: عبد الرحيم خير الله عمر الشريف، مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني –قصة ذي القرنين نموذجا-، ص 20-22.

**ثالثا:** إنّ نجاح الأسرة يتوقّف أساسا على المعرفة التامّة بالمقاصد والغايات الشّرعيّة التي شُرّع من أجلها الزّواج في الإسلام، فالرّجل والمرأة اللّذين يُريدا أن يرتبطا دون وعي بهذه المقاصد الشّرعيّة، بمثابة الدّخول في نفق مظلم لا يُعرف نهايته، فالوعي بتلك الغايات والمقاصد يجعل الزّوجان يقدّران المسئوليّة والمشروع الذي هم مقبلان عليه، وهذه الخطوة الأولى في تحقيق الاستقرار والنّجاح الأسري.

**رابعا:** إنّ كلاّ من الزّوج والزّوجة والأبناء؛ بقدر استزادتهما في المعرفة والوعي بـ:

- طبيعة كلّ من الرّجل والمرأة من النّاحية الخِلقيّة.
- الحقوق الشّرعيّة المتبادلة بينهما، وحقوق الأبناء والآباء بالنّسبة لأفراد الأسرة.
- الأسس التي تحقّق الاستقرار الأسري التي ذكرها القرآن الكريم.
- مبادئ التّدبير الأسري وأساليبه التي تنبع من القرآن الكريم.

يتحقّق الاستقرار الأسري، ومن ثَمَّ النّجاح والفلاح المنشودين.

**خامسا:** إنّ الاستقرار والنّجاح الأسريّين لن يتحقّقا إلاّ بالاستمساك بالأسس القرآنيّة في العلاقة الأسريّة، وتفعيل مبادئ التّدبير الأسري وآلياته في الحياة الأسريّة؛ لأنّها أسس ومبادئ وآليّات قرآنيّة، أسّس عليها الخالق صلاح العلاقات الكونيّة، ومنها العلاقة الأسريّة.

هذه أهمّ النّتائج التي توصّل إليها البحث، ولله الحمد والمنّة من قبل ومن بعد، والحمد لله ربّ العالمين.

## فهرس المصادر والمراجع


1.القرآن الكريم.

**التفاسير:**

2. فخر الدّين الرازي، أبو عبد الله محمد بن عمر (606هـ)، مفاتيح الغيب (التفسير الكبير)، دار إحياء التراث العربي، ط3، 1420هـ، بيروت.
3. القرطبي، أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر (ت671هـ)، الجامع لأحكام القرآن، تح: أحمد البردوني وإبراهيم أطفيش، دار الكتب المصرية، ط2، 1384هـ/1964م، القاهرة.
4. الشوكاني، محمد بن علي بن محمد بن عبد الله (ت1250هـ)، فتح القدير، دار ابن كثير، دار الكلم الطيب، ط1، 1414هـ، دمشق، بيروت.
5. عبد الكريم الخطيب (ت1390هـ)، التفسير القرآني للقرآني، دار الفكر العربي، (د.ط)، (د.ت)، القاهرة.
6. محمد الطاهر بن عاشور (ت1393هـ)، التحرير والتنوير (تحرير المعنى السديد وتنوير العقل الجديد من تفسير الكتاب المجيد)، الدار التونسية، (د.ط)، 1984م، تونس.

**المعاجم اللّغوية:**

7. الأزهري، محمد بن أحمد أبو منصور (ت370هـ)، تهذيب اللغة، تح: محمد عوض مرعب، دار إحياء التراث العربي، ط1، 2001م، بيروت.

8. الجوهري، أبو نصر إسماعيل بن حماد الفرابي (ت393هـ)، الصّحاح تاج اللغة وصحاح العربيّة، دار العلم للملايين، ط4، 1407هـ/1987م، بيروت.
9. ابن فارس، أحمد ين زكرياء القزويني الرازي أبو الحسين (ت395هـ)، معجم مقاييس اللغة، تح: محمد عبد السلام هارون، دار الفكر، (د.ط)، 1399هـ/1979م.
10. الراغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد (ت502هـ)، المفردات في غريب القرآن، تح: صفوان عدنان الداودي، دار القلم، الدار الشامية، ط1، 1412هـ، دمشق، بيروت.
11. الرازي، زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (ت666هـ)، مختار الصحاح، تح: يوسف الشيخ محمد، المكتبة العصرية، الدار النموذجية، ط5، 1420هـ/1999م، بيروت، صيدا.
12. ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل (ت711هـ)، لسان العرب، دار صادر، ط3، 1414هـ، بيروت.
13. الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب أبو طاهر (ت718هـ)، القاموس المحيط، تح: مكتب تحقيق التراث بمؤسسة الرسالة، مؤسسة الرسالة، ط8، 1426هـ/2005م، بيروت.

**المصادر الحديثية:**

14. البخاري، محمد بن إسماعيل أبو عبد الله (ت256هـ)، الجامع المسند الصحيح (صحيح البخاري)، تح: محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، ط1، 1422هـ.
15. مسلم، ابن الحجاج أبو الحسين القشيري النيسابوري (ت261هـ)، المسند الصحيح المختصر (صحيح مسلم)، تح: محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، (د.ط)، (د.ت)، بيروت.
16. الحاكم النيسابوري، أبو عبد الله محمد بن عبد الله (ت405هـ)، المستدرك على الصحيحين، تح: مصطفى عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، ط1، 1411هـ/1990م، بيروت.

**المصادر:**

17. الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد (ت505هـ)، إحياء علوم الدّين، دار المعرفة، (د.ط)، (د.ت)، بيروت.
18. الشاطبي، إبراهيم بن موسى بن محمد اللخمي الغرناطي (ت790هـ)، الموافقات، تح: أبو عبيدة مشهور بن حسن آل سلمان، دار ابن عفان، ط1، 1417هـ/1997م.

**المراجع:**

19. إبراهيم الفقي، الثقة والاعتزاز بالنفس، فري للنشر والتوزيع، (د.ط)، (د.ت).
20. حسن السيد حامد خطاب، مقاصد النكاح وآثارها، ملف pdf الموقع:
http://elibrary.mediu.edu.my/books/SDL1281.pdf
21. حمادي العبيدي، الشاطبي ومقاصد الشريعة، دار قتيبة، ط1، 1412هـ/1992م، بيروت.
22. طه عبد الرحمن، سؤال العمل (بحث عن الأصول العملية في الفكر والعلم)، المركز الثقافي العربي، ط1، 2012م، الدار البيضاء، المغرب.
23. طه عبد الرحمن، سؤال المنهج في أفق التّأسيس لأنموذج فكري جديد، المؤسسة العربية للفكر والإبداع، ط1، 2015هـ، بيروت.
24. عبد الحميد أحمد أبو سليمان، الرؤية الكونيّة الحضارية القرآنية، دار السلام، ط1، 1430هـ/2009م، القاهرة.

25. عبد الرحيم خيرالله عمر الشريف، مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني –قصة ذي القرنين نموذجا-، ملف pdf، الموقع: http://zu.edu.jo/MainFile/Profile_Dr_UploadFile/Researcher/Files/ActivityFile_1497_23_1.pdf

26. عبد المجيد العصفور، إضاءات قرآنية في طريق النّجاح: النجاح الدائم والشامل، http://www.alasfoor.dk/index.php?option=com

27. محمد الطاهر بن عاشور، مقاصد الشّريعة الإسلامية، تح: محمد الطاهر الميساوي، دار النفائس، ط2، 1421هـ/2001م، عمّان.

28. محمد الطاهر بن عاشور، أصول النظام الاجتماعي في الإسلام، الدار التونسية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط2، (د.ت)، تونس، الجزائر.

29. اليوبي، محمد سعد بن أحمد بن مسعود، مقاصد الشريعة الإسلاميّة وعلاقتها بالأدلة الشّرعية، دار الهجرة للنشر والتوزيع، ط1، 1418هـ/1998م، الرياض.

# مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على المقاصد العامّة للشريعة الإسلامية

د.إخلاص ناصر عبد الرحمن الزبير
كلّية العلوم الإدارية والإنسانية
جامعة الجوف
المملكة العربية السعودية

**الملخص**

هدفت الدراسة إلى التعرّف على مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي الواقعة على مقاصد الشريعة. وهي دراسة في ضوء مقاصد الشريعة، تضمنت كيفية المحافظة على الضروريات الخمس.وأظهرت بشكل تفصيلي المخاطر الواقعة على مستخدمي هذه المواقع عامّة ومقاصد الشريعة الاسلامية خاصّة، وأوضحت كيفية حماية هذه المقاصد من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعدّ أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي لوصف هذه الظاهرة برؤية استكشافية

ومن أهمّ النتائج التي توصّلت إليها الباحثة ما يلي:

١-انهيار الضوابط والقيم الدينية في المجتمع الاسلامي بسبب من وجهة نظر مقاصدية. وتحتوي على مقدّمة تشير إلى أهمّية اهداف البحث والنتائج والتوصيات.الاستخدام السيء لمواقع التواصل الاجتماعي.

٢-تحول المجتمع المسلم من ثقافة الحفاظ على جلب المصالح ودرء المفاسد إلى ثقافة العولمة وتغير مسار المصالح والقيم إلى التناقض الحادث بسبب الواقع المعاصر.

٣-زيادة تأثير الإعلام الغربي على فكر مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وتزايد معدّلات الجريمة وانتشارها بسبب الإفراط للاستخدام السيء لهذه المواقع.

**Abstract**

This study aims to highlight the negative effects of social networking sites on the intensions of users. It has revealed how to maintain the five necessities.

It Shows in detail the negative effects on the public users of these sites in general and on the intensions and goals of Sharia, and how to maintain these goals in particular.

In order to achieve the objectives of the study the researcher used the descriptive methodology, which is a form of scientific analysis and interpretation to describe this phenomenon in an exploratory vision from an Islamic intentional point of view

The study included an introduction include the importance of the research, and the objectives of the research, and the results and recommendations

The most important results of the study were as follows:

1-The breakdown of religious values in the Islamic community

- 2- Islamic society is shift from the culture of maintaining and bringing benefits to world of the culture of globalization and the change of the interests and values of the incident because of the contrast to contemporary reality.

3- The Increase of the influence of the Western media on the thoughts of users of the social networking sites and the increase of the crime rates due to excessive wrong uses of these sites.

**مقدّمة**

الحمد لله ربّ العالمين، والصلاة والسلام على خير المرسلين سيّدنا ونبيّنا محمّد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد: إنّ شبكة مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت اليوم ثروة علمية بحد ذاتها نتيجة لوفرة المعارف والمعلومات التي يحصل عليها الفرد منها.

والخدمة التي تقدّمها هذه الشبكة لم تعد ترفاً، بل أصبحت حاجة ترقى إلى الضرورة في بعض الأحيان، ولكن القضية الأولى والأخيرة هي كيفية استخدام وتنظيم المستخدم لأوقاته، وعدم الإكثار من هذا الأمر حتي يبعده عن شبح الإنحراف والجريمة، خاصّة لو كان هذا المستخدم من صغار السنّ، لأنّه قد بات اليوم أيّ مراهق لا يتجاوز الخامسة عشرة من عمره محترفاً في استخدام الأنترنت الذي أصبح متوفراً في كلّ مكان وزمان، بل أصبح الأفراد يستخدمونه في المنزل أو المقاهي الموجودة في الحيّ بما فيها المواقع ذات المحتوى الإباحي والعنف، وتلعب التفاعلية مع هذه المواقع دوراً مهمّاً في سهولة الإغراء لإرتكاب أيّ سلوك منحرف فيصبح مستخدم هذه المواقع مجرماً محترفاً بسهولة.

وفي ظلّ هذه العولمة وثورة الإتصالات أصبح التداول ونقل المعلومات سهلاً، وعلى الرغم ممّا تحمله هذه الظاهرة من بشائر إلاّ أنّها تعتبر من جانب آخر (سلاحا ذا حدّين)، سيّما في مجال انحراف هؤلاء المستخدمين عن السلوك السوي، والذي يعتبر بداية لكلّ عمل إجرامي مستقبلاً .

ومن أهمّ النتائج السلبية للإدمان على الإستخدام السيء لهذه المواقع هو سهولة الارتكاب لأيّ سلوك منحرف أو غير سوي، فضلاً عن فقدان الحس الاجتماعي داخل الأسرة بسبب تحطيم القيم والمبادئ المثلى من خلال غرف المحادثة، أو الادمان على المواقع الإباحية أو العنف والذي كثيراً ما يدفع هؤلاء المستخدمين للإصابة بعدوى الأمراض الاجتماعية والنفسية والتي قد تجعل الباب مفتوحاً لأنواع السلوك المنحرف المجرم.

وهذه الدراسة مساهمة في إثراء الرؤية المقاصدية حول ظاهرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كإحدى وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يزداد عدد مستخدميها في الآونة الأخيرة بشكل واضح، واتسع نطاق تأثيرها المباشر في ثقافة كافّة الأفراد، ممّا دعا الباحثة للقيام بهذا البحث لإلقاء الضوء على هذه الظاهرة في المجتمع، والتحقّق من العلاقة بين ظاهرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخطر الذي تسبّبه على الضروريات الخمس في الشريعة الإسلامية.

وتأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة سبباً لعلاج المخاطر الناجمة عن الاستعمال الخاطئ لهذه المواقع بصورة علمية وشاملة وجمع لكلّ ما يسهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.

وسأتناول الموضوع بإذن الله تعالى من خلال مبحثين وخاتمة.

المبحث الأوّل: التعريف بمواقع التواصل الاجتماعي وبيان أنواعها وبه مطلبين.

المبحث الثاني: مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على مقاصد الشريعة الإسلامية

وبه أربعة مطالب، ثمّ الخاتمة وتشمل أهمّ النتائج والتوصيات.

**أهداف الدراسة:**

1/ هدفت الدراسة بصفة رئيسية إلى دراسة المخاطر الواقعة على مقاصد الشريعة بسبب الاستخدام الخاطئ لموقع التواصل الاجتماعي .

٢/ معرفة مدى تأثير شبكة الانترنت على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي سيّما التأثير على سلوكهم ونفسيتهم بحيث أصبح سبيلاً قد يقودهم إلى الانحراف والرذيلة، إضافة إلى تأثيره وبشكل كبير وسلبي على مقاصد الشريعة.

٣/ معرفة مدى تأثّر الضروريات الخمس بسبب الاستخدام السيئ لموقع التواصل الاجتماعي.

٤/ تسليط الضوء على القيم الدينية وتأثّرها باستخدام هذه المواقع، والتوجّه إلى الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة من خلال كيفية الحماية لمستخدمي المواقع الاجتماعية.

٥/ تمهيد الطريق أمام إجراء عدد من الدراسات التي تتناول الموضوعات المماثلة لموضوعنا هذا بصورة علمية وشاملة، والتي تضيف المزيد من المتغيّرات المؤثّرة في هذه الدراسة، بما يسهم في علاج مثل هذه الظاهرة.

**منهج الدراسة:**

تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرّف على مدى تأثير التقنية الحديثة على مقاصد الشريعة الإسلامية.

**مصطلحات البحث:**

**مواقع التواصل الاجتماعي**: مواقع عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين المستخدمين من خلال أجهزة الحواسيب المختلفة، وأهمّ هذه المواقع، تويتر، فيس بوك، يوتيوب، واتس آب وغيرها من المواقع المختلفة.

**مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي:**

هم الأشخاص الذين يدخلون على أحد المواقع، عن طريق استخدام الوسائل الفنية اللاّزمة لذلك.

الضروريات الخمس: هي الدين والعقل والنفس والمال والنسل

المبحث الأوّل: **التعريف بمواقع التواصل الاجتماعي وبيان أنواعها**

لقد طرأت على المجتمعات البشرية المعاصرة تغيّرات كثيرة ومستجدّات عديدة في كلّ المجالات، مثّلت تحدّياً للدول النامية والمتطوّرة على حدٍّ سواء، وعلى أنظمة المجتمع ومؤسّساته وشبابه، وكان لهذه المستجدّات أثرها المباشر وغير المباشر على مقاصد الشريعة.

فقد ملك الإنسان في عصر ما بعد الحداثة من القدرات والفعاليات ما أدخله عالم الخيال، أو ما يعبّر عنه بالعالم الافتراضي، وأطلق قوى جديدة كامنة في عقله، لم تكن فاعله من قبل، وهذا ما وحدَ خطوط التواصل الإنساني وزاد من فاعليتها وقوة تأثيرها([1]).

المطلب الأوّل: تعريف مواقع التواصل الاجتماعي:

هي مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، وقد ظهرت هذه المواقع مع الجيل الثاني للويب، لتساعد الأفراد على التواصل والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب المجموعات إهتمام أو انتماء أو مشاركة في قضية بعينها .

ويعرّف التواصل باعتباره: فعلاً لإيصال شيءٍ ما: رأي، رسالة، معلومة.

وفي علم النفس يشير المصطلح إلى نقل الخبر داخل مجموعة ما، والنظر إليه في علاقاته بنية هذه المجموعة([2]).

ويطلق عليها باللغة الإنجليزية (Social Media) وهذا هو المصطلح المتعارف عليه، لكن هناك مصطلح آخر (Social Networking) أي الترابط الشبكي الاجتماعي وهو أدقّ، ومن حسن الحظّ أنّ المصطلح العربي "مواقع التواصل الاجتماعي" أدقّ من ناحية الوصف ([3]).

إذاً في خلاصة الأمر يمكن أن نعرّف هذا المصطلح بأنّه "عملية التواصل مع عدد من الناس: أقارب، زملاء، أصدقاء، أو كلّ ما سبق، عن طريق مواقع وخدمات إلكترونية توفّر سرعة توصيل المعلومات على نطاق واسع". فهي مواقع لا تعطيك معلومات فقط، بل تتزامن وتتفاعل معك أثناء إمدادك بتلك المعلومات في نطاق شبكتك، وبذلك يكون أسلوب تبادل المعلومات بشكل فوري عن طريق شبكة الإنترنت.

وقد نتساءل عن الفائدة من هذه، ولكن الإجابة بسيطة جدّاً، فمن قديم الزمان ترابط الناس مع بعضهم البعض عن طريق تناقل الأخبار والمعلومات عن شعوب أو قبائل أخرى، ومواقع التواصل الاجتماعي تؤدّي نفس الغرض بشكل مبسّط.. - مواقع التواصل الاجتماعي مثل المقهى المتواجد في قرية صغيرة حيث يجتمع الناس والجيران والمسافرون الرحل لتبادل المعلومات والأخبار-. الفرق أنّك لن تستطيع حمل هذا المقهى في جيبك .

**المطلب الثاني: أنواع مواقع التواصل الاجتماعي.**

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الاجتماعي، وفي كلّ يوم يظهر المزيد منها ولكن لسهولة الاستيعاب سأكتفي بالحديث عن الشبكات الاجتماعية الشهيرة لأنّها أكثر استخداماً لأهداف هذه الدراسة([4]).

---

(1) عباس مصطفى صادق، **الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات**، عمان، دار الشروق، 2008م، ص33.

(2)عبد اللطيف محمود محمّد، **التعليم والمواطنة في المجتمعات الشبكية، ثورة 23 يناير 2011م، نموذجاً**، مجلّة الطفولة والتنمية، المجلس العربي للطفولة والتنمية، ص250 .

(3)عباس مصطفى صادق، مصدر سابق، ص 35.

(4)عبد الحميد محمّد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2008م، ص 56.

١ / **الفيس بوك** Facebook

أكبر مواقع الشبكات الاجتماعية من ناحية سرعة الانتشار والتوسع، قيمته السوقية عالية وتتنافس على ضمه كبرى الشركات، نقطة القوة الأساسية في الفيس بوك هي "التطبيقات" التي اتاحت الشبكة فيها للمبرمجين من مختلف أنحاء العالم ببرمجة تطبيقاتهم المختلفة وإضافتها للموقع الأساسي.سهَل للعاملين في الفيس بوك المهمة للبرمجة بإنشاء API - أكواد برمجية مساعدة - تختصر عليهم الكثير وتساعدهم في الوصول لملفك الشخصي وبناء تطبيق تستفيد منه .

٢ / ماي سبيس MySpaceالموقع الذي كان الأكثر رواجاً قبل أن يدخل في منافسة شديدة مع الفيس بوك مؤخراً .

٣ / أركوت Orkutمنتج قوقل والذي لم يلق رواج كبير في أمريكا لوجود العملاقين فيس بوك وماس سبيس .

٤ / نت لوج NetLog

٥ / هاي Hi 55

٦/ لنك إن LinkedIn

شبكة اجتماعية للمحترفين، يضم الموقع قرابة مليونين محترف ومحترفة في مجالات متنوّعة ومختلفة يتشاركون في مجموعات اهتمام.خاصّية متميّزة في الموقع هي خاصّية التزكيات، فبإمكان مديرك أو زملائك السابقين في وظيفة معيّنة شغلتها تزكيتك عن عملك في الشركة .

٧ / Xingشبكة اجتماعية لمستخدمين محترفين حول العالم .

٨/ ديفاينت آرت Deviantartالموقع الأشهر لعرض التصاميم الرقمية في شتى المجالات.

٩/ أرتيكيان Articianشبكة اجتماعية تجمع المصممين الرقميين على شبكة الإنترنت على غرار الديفاين آرت ولكن بشكل أكثر إتقان وبخصائص أكثر تنوّع.

**مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي**[(1)]:

هم الأشخاص الذين يدخلون على أحد المواقع، عن طريق استخدام الوسائل الفنية اللاّزمة لذلك..، ومستخدم التواصل الاجتماعي إمَّا أنْ يكون متلقياً للمعلومة وإمَّا أنْ يكون مرسلاً لها.

والباحثة ترى أن مرتادي مواقع التواصل الاجتماعي غالبتهم يبحثون عن علاقات وصداقات جديدة، ممّا يرجح لديهم السبب الاجتماعي على المهني وأنّهم بدءوا حياتهم العامّة مع بداية اهتمامهم بالإنترنت، أن أكثرهم من المراهقين ولديهم قدرة شرائية كبيرة إضافة إلى إهتماماتهم العاطفية.

**الخدمات التي تقدّمها مواقع التواصل الاجتماعي**[(2)]:

**1 - خدمات البريد الإلكتروني**

(1) بهاء شاهين، شبكة الانترنت، الطبعة الثانية، القاهرة، العربية لعلوم الحاسوب 1996م، ص5- 9.

(2) مرجع سابق، ص 56.

وهي عبارة عن خدمة توفرها شبكة الإنترنت، يستطيع الشخص بواسطتها أنْ يستقبل ويرسل رسائل إلكترونية إلى أيّ شخصٍ في العالم بشرط أنْ يكون للشخص المرسل إليه الرسالة بريد إلكتروني. وهناك مواقع على شبكة الإنترنت توفر هذه الخدمة بالمجان، ومواقع أخرى توفرها نظير مقابلٍ مالي. ولضمان سرية الرسائل يقوم الشخص بعمل كلمة مرور سرية خاصّة به لا يطلّع عليها أحد. وذلك حتى لا يستطيع أحدٌ الاطلاع على رسائله الخاصّة، ويمكن معرفة أنَّ هناك رسالة على البريد الإلكتروني عند ظهور إشارة معيَّنةٍ عند فتح جهاز الكمبيوتر.

**2 - تبادل الملفات بين المتعاملين على الموقع:**

بهذه الخدمة يستطيع أيّ متعامل مع الموقع أنْ ينقل إلى جهازه الشخصي الملفّ الذي يحتاجه من أيّ مكان في العالم خلال بوابة معدودة.

**3 - إجراء المحادثات:**

يمكن إجراء مكالمة صوتية، وذلك باستخدام بعض الأدوات، بالإضافة إلى برنامج يتيح هذه الخاصّية، والاتصال بهذه الطريقة يكون أقلّ تكلفة عادة من الاتصال العادي.

**4 - الألعاب:**

تحتوي هذه المواقع على العديد من الألعاب، والتي يمكن أنْ يشترك فيها أشخاص من جميع أنحاء العالم.

**5 - استخدامات أخرى:**

هناك العديد من الاستخدامات الأخرى، منها: التعرّف على الأخبار العالمية والمحلّية عن طريق الدخول إلى المواقع العالمية الإخبارية،. وكذلك تستخدم هذه المواقع في تسهيل القبض على المجرمين الهاربين، والتنبّؤ بالجرائم، والبحث عن الأشخاص المفقودين.

المبحث الثاني: **مخاطر موقع التواصل الاجتماعي على الضروريات الخمس**

لقد ثبت بالاستقراء أن المقصد الأصلي للشريعة الإيلامية هو تحقيق مصالح العباد، ودفع الضرر عنهم، وفي ذللك يقول الإمام ابن قيِّم الجوزية . رحمه الله تعالى ـ: "إنَّ الشريعة مبناها وأساسها على الحِكم ومصالح العباد في المعاش والمعاد، وهي عدلٌ كُلّها، ومصالح كلّها، وحِكمة كلّها، فكلّ مسألةٍ خرجت عن العدل إلى الجور، وعن الرحمة إلى ضدها، وعن المصلحة إلى المفسدة، وعن الحِكمة إلى العبث فليست من الشريعة، وإنْ أُدخلت فيها بالتأويل، فبالشريعة عدل الله بين عباده"[1].

ويقول الإمام ابن تيمية رحمه الله تعالى ـ: "إنَّ الشريعة جاءت بتحصيل المصالح وتكميلها، وتعطيل المفاسد وتقليلها، وأنّها ترجّح خير الخيرين وشر الشرين، وتحصِّل أعظم المصلحتين بتفويت أدناهما وتدفع أعظم المفسدتين باحتمال أدناهما"[2].

---

(1) ابن القيم: أعلام الموقعين عن رب العالمين، تحقيق محمّد محيي الدين عبد الحميد، دار الفكر، بيروت، لبنان، 14/3.

(2) ابن تيمية: الفتاوى، مكتبة المعارف، 48/20.

ويقول الإمام العِز بن عبد السلام . رحمه الله تعالى . : "الشريعة كلّها مصالح، إمَّا تدرأ مفاسد أو تجلب مصالح، فإنْ سمِعتَ اللهَ يقول: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ} فتأمَّل وصيّة بعد ندائه، فلا تجد إلاَّ خيراً يحثّك عليه، أو شرًّاً يزجرك عنه، أو جمعاً بين الحث والزجر، وقد أبان في كتابه ما في بعض الأحكام من المفاسد حثاً على اجتناب المفاسد، وما في بعض المصالح حثاً على إتيان المصالح"[1].

والإمام الشاطبي . رحمه الله تعالى . يقرِّر أنَّ الشريعة موضوعة لمصالح العباد على الأخلاق والعموم[2]. ثمّ يذكر هو وغيره من العلماء أنَّ أصول المصالح لها مراتب ثلاث هي: الضروريات، والحاجات، والتحسينات، وأنَّ الشريعة تقصد إلى المحافظة عليها بحسبانها أصولها العامّة وقواعدها الكلّية[3].

فالضروريات: هي التي تقوم عليها حياة الناس الدينية والدنيوية، ويتوقّف عليها وجودهم في الدنيا ونجاتهم في الآخرة، وإذا فُقِدت هذه المصالح الضرورية اختلّ نظام الحياة وفسدت مصالح الناس، وعمّت فيهم الفوضى، وتعرَّض وجودهم للخطر والدمار والضياع والانهيار، وضاع النعيم في الآخرة وحلَّ العقاب.وهي خمس: "حفظ الدين، والنَّفس، والنَّسل، والعقل، والمال"[4]. ومصالح الدِّين والدنيا مبنية على المحافظة على هذه الأمور الخمسة[5].

ويقول الغزالي: "وهذه الأصول الخمسة حِفظُها واقعٌ في رتبة الضرورات، فهي أقوى المراتب في المصالح"[6].

وأمّا الحاجيات: فهي: "الأمور التي يحتاج إليها الناس لرفع الحرج والمشقة عنهم، وإذا فُقدت هذه الأمور لا يختل نظام الحياة، ولكن يلحقهم الحرج والضيق والمشقة، ولذلك تأتي الأحكام التي تتناول هذه المصالح الحاجية للناس، لترفع عنهم العسر، وتيسِّر لهم سُبل التعامل، وتساعدهم على صيانة مصالحهم الضرورية وتأديتها، والحفاظ عليها عن طريق الأحكام الحاجية، كالرُّخص في العبادات وأحكام المعاملات"[7].

ثمّ التحسينات[8]: وهي التي تجعل أحوال الناس تجري على مقتضى الآداب العالية والخلابة، ولا يلحق الناس المشقة والحرج بفقدها، ولكن تصير حياتهم على خلاف ما تقتضيه المروءة ومكارم الأخلاق، والفطرة السليمة، وقد راعت الشريعة هذه المصالح التحسينية ڤي العبادات والمعاملات والعادات والعقوبات ([9]).

---

(1) العزبن عبد السلام: قواعد الأحكام في مصالح الأنام، دار الجيل، بيروت، لبنان، ط/2، 1980م.

(2) انظر: الشاطبي: الموافقات في أصول الشريعة، ضبط وتعليق عبد الله دراز، دار المعرفة، بيروت، بدون تاريخ، 251/2.

(3) أبو حامد الغزالي: المستصفى في علم الاصول، شركة المدينة المنورة، 286/1، والشاطبي: الموافقات، 4/2.

(4) الشاطبي: المرجع نفسه، 13/2.

(5) الشاطبي: المرجع السابق، 13/2.

(6) الغزالي: المستصفى، 287/1.

(7) الغزالي: المرجع نفسه، 289/1.

(8) عبد الوهاب خلاّف: علم أصول الفقه، ط8 مكتبة الدعوة – شباب الأزهر، ص 200.

(11) عبد الكريم زيدان، الوجيز في اصول الفقه، الطبعة الأولى، 1430هـ - 2009م، ص301

ونخصّص هذا البحث للحديث عن الضروريات بحسبان أنَّ ما دونها من الحاجيات والتحسينات يرتبط بها، كما قال الإمام الشاطبي: "والضروري أصلٌ لما سواه من الحاجي والتكميلي"[1]، وقال: "إذا ثبت أنَّ التحسيني يخدم الحاجي، وأنَّ الحاجي يخدم الضروري ؛ فإنَّ الضروري هو المطلوب"[2].

ولارتباط موضوعنا في هذا البحث بالمصالح، فإنّنا نركّز على الضروريات الخمس، التي نحسب أنَّ أهمّ المصالح المطلوب مراعاتها وأهمّ المفاسد المطلوب درؤها لا تخرج عنها، "فالضروريات هي أصل المصالح".

وممّا يؤكّد ذلك أنَّ الضروريات الخمس مراعاة في كلّ الشرائع السماوية، يقول الإمام العز بن عبد السلام: "إنَّ الله تعالى أرسل الرسل وأنزل الكتب لإقامة مصالح الدنيا والآخرة، ودفع مفاسدها"[3].

ويقول الإمام الغزالي: "وتحريم تفويت هذه الأمور الخمسة، والزجر عنها، يستحيل ألاَّ تشتمل عليه مِلَّة من المِلَل، أو شريعة من الشرائع التي أُريد بها إصلاح الخلق، ولذا لم تختلف الشرائع في تحريم الكفر، والقتل، والزنا، والسرقة، وشُرب المسكِر"[4].

المطلب الأوّل:مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على الدين

جاء الإسلام لخير البشرية كلّها، يحقّق لها المصالح، ويبعد عنها المفاسد والأضرار. وأوْلَى تلك المصالح بالتحقيق والعناية الدين، وذلك لأنّ للدين أهمّية عظيمة في حياة الإنسان عموما، فهو يلبي النزعة الإنسانية والحاجة الفطرية التي تدفع الإنسان دفعا لعبادة الإله الواحد سبحانه، تلك الحاجة التي يفتقدها كثير من غير المسلمين في العالم اليوم، والتي هي السبب الرئيس في الفراغ الروحي الذي يعترف به القاصي والداني منهم، والذي هو سبب الكثير من الكوارث الإنسانية المعاصرة، لعل أخطرها كارثة المخاطر الجمة الناتجة من الانشغال بمواقع التواصل الاجتماعي إلى الحد الذي ينصرف به الإنسان عن عباده الله قال تعالى: ﴿ **وَمَا خَلَقْتُ ٱلْجِنَّ وَٱلْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ** ﴾ الذاريات: ٥٦

وقبل الحديث عن هذه المخاطر لابدّ من الوقوف على المعنى المراد بحفظ الدين.

إذ المراد به: "حفظه على أصوله المستقرة وقواعده المحدَّدة، وذلك بإيضاح الحُجَج والرّد على البدع والشبهات، ليكون محروساً من الخلل.

والدِّين الذي نقصده هو: الإسلام، بمعناه الكامل، الذي يعني الاستسلام لله سبحانه وتعالى، ودعا له الأنبياء جميعاً، وخصَّهُ ربّنا بقوله تعالى: ﴿ **إِنَّ ٱلدِّينَ عِندَ ٱللَّهِ ٱلْإِسْلَٰمُ** ﴾آل عمران: ١٩وقوله تعالى: ﴿ **وَمَن يَبْتَغِ غَيْرَ ٱلْإِسْلَٰمِ دِينًا فَلَن يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِى ٱلْءَاخِرَةِ مِنَ ٱلْخَٰسِرِينَ** ﴾ آل عمران: ٨٥.

---

(1) الشاطبي: المرجع السابق، 13/2.

(2) الشاطبي: المرجع نفسه، 13/2.

(3) العز بن عبد السلام: القواعد الصغرى، ص 32. وانظر: الشاطبي: الموافقات، مرجع سابق، 8/1، 19، 26، 88/3.

(4) الغزالي: المستصفى، مرجع سابق، 288/1.

وقد شرع الإسلام أحكام الدِّين، وتكفّل الله تعالى ببيانه للناس منذ لحظة وجودهم على الأرض قال تعالى:

﴿ قُلْنَا ٱهْبِطُوا۟ مِنْهَا جَمِيعًا ۖ فَإِمَّا يَأْتِيَنَّكُم مِّنِّى هُدًى فَمَن تَبِعَ هُدَاىَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴾ البقرة: ٣٨

وأناط الله تعالى التكليف والمسؤولية بعد بيان الدِّين، فقال سبحانه وتعالى: ﴿ وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّىٰ نَبْعَثَ رَسُولًا ﴾ الإسراء: ١٥ فبيَّن الشرع أحكام العقيدة والإيمان كاملة في آيات كثيرة، وشرع الإسلام أركان الدِّين الخمسة، وبيَّن أنواع العبادات وكيفيتها، لتنمية الدِّين، وترسيخه في القلوب، وإيجاده في الحياة والمجتمع، ونشره في أرجاء المعمورة، وأوجب الدعوة إليه بالحكمة والموعظة الحسنة، لإخراج الناس من الظلمات إلى النور"[1].

ولأجل حماية الدِّين شرع الله الجهاد: ﴿ وَقَٰتِلُوهُمْ حَتَّىٰ لَا تَكُونَ فِتْنَةٌ وَيَكُونَ ٱلدِّينُ لِلَّهِ ﴾ البقرة: ١٩٣كما شرع العقوبات الحدية والعقوبات التعزيرية، صيانةً للدِّين من العبث، وإبعاداً للناس عن التخبط في العقائد والعزوف عن منابع الإيمان، ولحفظهم من مفاسد الشرك، والضلال، وحتى لا يسفَّ العقل في تأليه الطواغيت وعبادتها، فينقذ البشرية من الاعتقادات الباطلة، والعبادات المزيَّفة، والترانيم السخيفة"[2].

**مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على الدِّين:**

بعد أنْ اتضح لنا المقصود بحماية الدِّين، ومن خلال النظر في ما يُبث من خلال مواقع التواصل الاجتماعي؛ تظهر لنا بوضوح المخاطر التي تقع على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في أعزّ ما يملكون ألا وهو دينهم. وتتمثّل تلك المخاطر في الآتي:

أ - زعزعة العقائد وإحداث الاضطرابات فيها: وذلك من خلال بعض المواقع التي تركِّز على بث الشبهات حول الدِّين، والتشكيك في الثوابت والمسلَّمات كأصول الإيمان، وأركان الإسلام، والواجبات، والمحرمات.

وكذلك إحداث خلخلة في تصورات الناس عن الخالق، والكون، والحياة، وعلاقة الإنسان بكلّ ذلك، ومفهوم الدِّين.

ب - الإساءة إلى الدِّين: عن طريق السخرية والاستهزاء، والسَّب، والطعن في القرآن الكريم، والحط من مكانة الرسول ﷺ، ونسبة النواقص والقبائح إلى الدِّين.

ج - الترويج للعقائد والأفكار الباطلة: مثل الفكر الإلحادي أو الوجودي، وإظهار العقائد الباطلة بصورة برّاقة جذّابة كأسلوب لدعوة الناس إليها[3].

هذه بعض المخاطر المهمة، حاولت تلخيصها فيما ذكرت.

**كيفية حماية هذه المصلحة الضرورية:**

---

(1) أ. د. محمّد الزحيلي: **مقاصد الشريعة أساساً لحقوق الإنسان**، بحث منشور في سلسلة كتاب الأُمَّة، عدد 87، قطر، ط/1، محرم 1423هـ، ص 84–85.

(2) ا الغزالي: المستصفى، 287/1. الشاطبي: الموافقات، 5/2. البوطي، محمّد سعيد رمضان: **ضوابط المصلحة**، ط2 مؤسّسة الرسالة، ص 119.

(3) من المواقع المفيدة في هذا الجانب بالإضافة إلى ما ذكرته سابقاً: WWW.islamway.com

إنَّ حماية هذه المصلحة الضرورية . التي تأتي في مقدّمة المصالح . لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي تكون بالآتي:

تقوية الوازع الديني لدى الناس: ويكون ذلك ببث المواد الدينية والتربوية، بصورة مكثفة عبر أجهزة الإعلام ومؤسّسات التربية. وينتظر أنْ يؤدّي ذلك إلى تكوين ثقافة قوية تشكل واقياً مناسباً من الانحرافات في الفكر والسلوك.

وتنبيه الأُسَر إلى القيام بدورها في توعية وتربية أبنائها دينياً، مع أهمّية وجود القدوة الحسنة لهم من الكبار. ثمّ التوعية بمواقع التواصل الاجتماعي ما لها وما عليها، والتحفيز على الاتجاه نحو النافع المفيد من المواقع واجتناب الضار منها، على أنْ تكون هناك رقابة حكيمة من أولياء الأمور، تتابع تصرفات الأبناء وسلوكياتهم وتمضية أوقات فراغهم، وأصحابهم. مع أهمّية تحديد برامج أو مواقع تحوز على الاهتمام المشترك بين الآباء والأبناء ليشتركوا في الدخول إليها، ويمكن أنْ تشكِّل لديهم ثقافة مشتركة مهمة تحول دون الدخول إلى مواقع أخرى[1]. وقيام المفكرين والعلماء بالتعاون مع أصحاب المال من الأخيار، بإنشاء مواقع إسلامية متكاملة في شتى مجالات الحياة والمعرفة الإنسانية، تستفيد من كلّ التجارب السابقة، وتكون لها هيئات استشارية من أهل العلم، والتجربة، والدعوة[2].

وأيضاً التعريف بالمواقع الإسلامية التي يمكن أنْ تساعد في تحصين الناس ضدّ الشبهات المثارة على الدِّين. وكذلك المواقع الأخرى المفيدة في الثقافة العامّة. والنظر في إمكانية وضع ميثاق شرف يوقِّع عليه كلّ أصحاب المواقع المهتمّة بشأن الأديان والثقافات والأفكار المتداولة، يتضمن احترام الآخر وعدم الإساءة. والنظر في إمكانية وضع قوانين صارمة تنظم شأن المواقع، والدخول إليها والآثار المترتبة على الدِّين سلباً.

**المطلب الثاني: مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على النفس والعقل .**

أوّلاً: النفس: إنّ الشريعة الإسلامية عُنيت بالنفس عناية فائقة، فَشرعتْ من الأحكام ما يجلب المصالح لها، ويدفع المفاسد عنها، وذلك مبالغة في حفظها وصيانتها، ودرء الاعتداء عليها. والمقصود من النفس التي عُنيت الشريعة بحفظها هي النفس المعصومة بالإسلام أو الجزية أو الأمان، أمّا نفس المحارب فليست ممّا عُنيت الشريعة بحفظه.

قال تعالى: ﴿ مَن قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا ﴾المائدة:٣٢ وقال تعالى: ﴿ وَلَا تَقْتُلُوا النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ ﴾الإسراء: ٣٣ .و

(1) جاء في مقال لأحد المهتمين: "الطفل المسلم مظلوم على الإنترنت، فلا يكاد يجد في المواقع الإسلامية ركناً يأوي إليه، ويجد فيه ما يشد انتباهه، ويشبع نفسيته، ويراعي عقله ... وإنما نشير إلى حقيقة أنَّ هذه المواد جميعاً ليس فيها ما هو مُصاغ خصيصاً للطفل يناسب عقله وتفكيره". انظر: مقال: الطفل المسلم مظلوم، إصدارة: الإسلام والإنترنت، دار الشبكة العربية، ص 26.

(2) من المواقع التي أنشئت حديثاً في السُّودان موقع: WWW.meshkat.net، وهو موقع يبث خطب ومحاضرات وبحوث وفتاوى للدعاة والعلماء في السُّودان.

المراد بالنّفس هنا النَّفس الإنسانية، وهي ذات الإنسان، وهي مقصودة بذاتها في الإيجاد والتكوين، وفي الحفظ والرعاية.

ولإيجادها وتكوينها شرع الإسلام الزواج، للتوالد والتناسل، ولضمان البقاء الإنساني، وتأمين الوجود البشري على أكمل وجهٍ وأفضله وأحسنه، حرَّم الزنا، وبقية أنواع الأنكحة الفاسدة الباطلة التي كانت في الجاهلية وتسود في الظلام.

ولحفظ النفس وحمايتها شرع الإسلام، وجوب تناول الطعام، والشراب، واللباس، والمسكن، وأوجب القصاص والدِّية والكفارة، وحرَّم الإجهاض، والوأد... وحرَّم الانتحار، لأنّه اعتداء على النَّفس الإنسانية... وطلب البُعد عن كلّ ما فيه هلاك محقَّق للجسم، أو خطر محدق أو ضرر منتظر، وحرَّم كلّ ما يضر بالجسم، أو يوهنه أو يضعفه، واتخذ جميع الوسائل لحفظ الحياة، وبذل الطاقة في صيانتها وسلامتها، والعناية بكمال الصفات وكمال البدن، وحرَّم لحم الخنزير والميتة والدم، لضررها بالجسم وفساد تركيبها، وحذَّر من الأمراض، وخاصّة الأمراض المعدية، وشرع التداوي ... وطلب الاعتدال في الطعام والإنفاق والشراب، وغيرها من الطيبات، وأنكر الامتناع عن الطعام زهداً وتقشفاً"[1].

**مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على النفس تتمثّل في الآتي:**

أ - التهديد بالقتل: وذلك كثير، وهو يؤثّر في زعزعة النُّفوس واضطرابها. ويحدث في أرقى المجتمعات، حيث أدانت إحدى المحاكم الفرنسية أحد الجناة، لأنّه بعث برسالة تهديد بالقتل عن طريق البريد الإلكتروني إلى أحد رجال السياسة[2].

ب - القتل: فقد وقعت جريمة من رجلٍ كانت زوجته موضوعة تحت جهاز المراقبة (Monitoring)، ودخل عن طريق إحدى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي إلى شبكة المعلومات الخاصّة بالمستشفى، وقام بتغيير المعلومات الطبية لزوجته المريضة، وغيَّر الجرعات الخاصّة بها، وقامت الممرضة بتنفيذ التعليمات الخاصّة بالأدوية . دون علمٍ بما حدث . الأمر الذي تسبَّب في قتل المريضة[3].

ج - تبسيط وتهوين عملية إزهاق النُّفوس، وتنبيه الناس إلى كيفية القتل وتفادي يد القانون، وتشجيع الانتحار لا سيّما بواسطة بعض الجماعات المنحرفة ذات العقائد الضالة.

**حماية المستخدمين من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على النفس[4]:**

---

(1) أ. د. وهبة الزحيلي: **مقاصد الشريعة**، مرجع سابق، ص 98–101.

(2) د. جميل عبد الباقي الصغير: **الإنترنت والقانون الجنائي**، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001م، ص 41.

(3) جميل عبد الباقي ،المرجع السابق، نفس الصفحة.

(4) انظر: مقال: "**نصائح في التصفُّح الآمن**"، منشور في مجلّة: (مفتاح الإنترنت)، العدد الثالث، 14، 16. ومقال: "**لا تتكلّم مع الغرباء**"، منشور في مجلّة: (آفاق الإنترنت)، العدد الثاني، السنة الأولى، ص 69.

مع تسليمنا بأنَّ أنجع الوسائل للحيلولة دون وقوع ما يمس النَّفس الإنسانية في وجودها هو تطبيق العقوبات الشرعية الرادعة لقوله تعالى: ﴿ وَلَكُمْ فِي الْقِصَاصِ حَيَاةٌ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴾ البقرة: ١٧٩ إلاَّ أنَّ ذلك لا يمنع من اتخاذ كلّ التدابير الممكنة لوقاية النفوس من القتل، ونقصد هنا نفوس أولئك الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي أو يكونون على علاقة به بوجه من الوجوه. ومن ذلك مثلاً: عدم إعطاء معلومات عن مكان السكن أو عن الساكنين، وعدم الرد على أيّ رسائل إلكترونية مجهولة المصدر، وتوجيه أفراد الأسرة ولا سيّما الأطفال، إلى عدم إخفاء أيّ معلومة أو رسالة غريبة تسلموها، وعدم مقابلة أشخاص تَمَّ التعرّف عليهم عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي. وكذلك التحذير من بعض المواقع التي تشجِّع على صنع بعض الأشياء الخطرة، مثل ما يظهر على بعض المواقع من توضيح لكيفية صنع القنابل.

كما أنّه لا بُدَّ من السعي لإيجاد السبل الكفيلة بحماية المواقع من الذين يتسللون إليها ويقومون بأعمال ضارة قد تتسبّب في إزهاق الأرواح. وهؤلاء يعرفون بـ (قراصنة مواقع التواصل الاجتماعي).

**ثانياً: العقل**

اوجب الإسلام المحافظة على العقل الإنساني، وصونه عن كلّ ما يُلحق به من الأذى والضرر، ولأجل هذا المقصد حرم الله الخمر وكلّ مسكر، كما أولى الإسلام العقل عناية فائقة وذلك من خلال جعله شرطًا رئيساً للتكليف، ومن ثَمَّ لا يكون التكليف إلاَّ للعقلاء، ولا يحسُن بأولئك العقلاء أنْ يفرِّطوا في عقولهم حسماً للإضرار بها، وتعطيلها عن مهامّها وعدم استخدامها لفهم الأمور وإدراكها، إذ ينحطون بذلك إلى مستوى الدواب: ﴿ إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِندَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ ﴾ الأنفال: ٢٢.

ووجوه حفظ الشريعة لضرورة العقل من جانب الوجود كثيرة منها ما يأتي:

**1:التأكيد على دور العقل .**

فقد ورد في القرآن الكريم في أربعين موضعاً التأكيد على أهمّية إعمال العقل في فهم النصّ الشرعي مستقلاً ومع النصوص الأخرى من الكتاب والسنة، ولابدّ لحفظ العقل، وسلامة تفكيره، وحسن تقديره أن يُحاط بالشريعة، ويستمد هدايته ونوره منها[1]، يقول القرطبي موضّحاً العلاقة بين الشرع والعقل:" الصحيح أن التفضيل إنما كان بالعقل الذي هو عمدة التكاليف، وبه يُعرف الله، ويُفهم كلامه، ويُوصل إلى نعيمه، وتصديق رسله؛ إلاّ أنه لما لم ينهض بكلّ المراد من العبد بُعث الرسل وأنزلت الكتب فمثال الشرع: الشمس، ومثال العقل: العين فإذا فتحت وكانت سليمة رأت الشمس وأدركت تفاصيل الأشياء"[2].

---

([1]) د. سميح الجندي ،**أهمّية المقاصد في الشريعة الإسلامية**، مؤسّسة الرسالة، ص 252 ومحمّد همام سعيد ،**تأصيل فقه الأولويات** طبعة دار العلوم، عمان الأردن، ط1، 2007م ،ص 115 .

([2]) أبو عبد الله محمّد القرطبي، **الجامع لأحكام القرآن**، ط1، مؤسّسة الرسالة، 1427هـ- 2006م، 294/10، ويُنظر: أهمّية المقاصد في الشريعة الإسلامية مرجع سابق ص 252 .

**2: الحث على طلب العلم النافع .**

حث الشارع على طلب العلم النافع، وأنفع ذلك العلم الشرعي، ثمّ سائر العلوم الدنيوية النافعة لعمارة الأرض، ولا يخفى أن العقل المستضئ بالعلم بعيد عن الانحرافات في أمور الدين والدنيا[1]

وقد حافظت الشريعة على ضرورة العقل من جانب العدم بعدّة وجوه منها ما يأتي:

**أوّلاً: تحريم مفسدات العقل .**

حرم الله – عز وجل – كلّ ما يُفسد العقل ويُضر به، ومن ذلك المسكرات فقد جاء النصّ في القرآن على تحريم الخمر يقول الله تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡخَمۡرُ وَٱلۡمَيۡسِرُ وَٱلۡأَنصَابُ وَٱلۡأَزۡلَٰمُ رِجۡسٞ مِّنۡ عَمَلِ ٱلشَّيۡطَٰنِ فَٱجۡتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ﴾ المائدة: ٩٠ فقد حرم الله الخمر لأنّه مفسد للعقل .

**ثانياً: تحريم المفسدات المعنوية للعقل .**

فإذا كان السكر يُزيل العقل، فإنّ عددا من المحرمات كسماع الغناء والنظر المحرم يؤدّي بصاحبه إلى ترك الواجبات وفعل المحرمات، ولهما تأثير في ضعف العقل والتغطية عليه، يقول ابن تيمية عن آثار ذلك: "توجب لذة قوية ينغمر معها العقل من جهة أنها تحر ك النفس إلى نحو محبوبها كائناً ما كان فتحصل بتلك الحركة والشوق والطلب مع ما قد تخيَّل المحبوب وتصوره لذات عظيمة تقهر العقل أيضاً" [2] .

**ثالثاً: تحريم الاطلاع على كتب الفرق الضالة .**

وأصل ذلك نهي النبي ﷺ عمر بن الخطاب عن النظر في التوراة[3]، لأن النظر في كتبهم يؤثّر على العقل فتلتبس عليه بعض الشبه، وهذا بحق غير العلماء الذين يحسنون الرد على ما فيها من الباطل .

**رابعاً: وجوب الحدّ على شارب الخمر .**

فقد أوجب الشارع الحد على شارب الخمر عامدًا عالمًا وهو الجلد، لتأكيد أهمّية حفظ العقل، يقول الشوكاني: "شرعية الحد على شرب المسكر ؛ فإنّ العقل هو قوام كلّ فعل تتعلّق به مصلحة فاختلاله يؤدّي إلى مفاسد عظيمة"[4].

**مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على العقل:[5].**

العقل يتأثّر بما يشاهد أو يسمع أو يقرأ. ومواقع التواصل الاجتماعي توجد بها كلّ تلك الأمور الثلاثة. وقد أثبت الواقع أنَّ عقول مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي تتأثّر بالآتي:

---

(1) المقاصد العامّة للشريعة الإسلامية مرجع سابق، ص 366، د.يوسف العالم ،**المقاصد الشرعية وأثرها في الفقه الإسلامي** المعهد العالي للفكر الاسلامي، دار الإيمان ص 181 .

(2) أحمد عبد الحليم بن تيمية الحراني، **الاستقامة**، تحقيق محمّد رشاد سالم 147/2 .

(3) أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب الطلاق، باب في الإيلاء واعتزال النساء ص 931 برقم (1479) وأخرجه الإمام أحمد في المسند 349/1 برقم (222)

(4) محمّد بن علي الشوكاني، إرشاد الفحول، ط1، مؤسّسة الرسالة، ص 216 .

(5) محمّد أبو زهرة: الجريمة والعقوبة في الفقه الإسلامي (العقوبة)، القاهرة، مطبعة المدني، نشر دار الفكر العربي، ص 27.

1 - تدمير عقول بعض المستخدمين: عن طريق المخدرات التي يتمّ الترويج لها عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يتمّ تحديد طريقة تسليم المادّة المخدِّرة وطريقة دفع المبلغ، وغالباً ما يكون الدفع عن طريق بطاقات الائتمان، وغالباً ما تكون المواد المخدِّرة من المواد المخلّقة التي يتمّ لصقها على الجبهة أو على المعصم، ويعمل مفعولها عن طريق امتصاص الجلد لها، وغالباً ما تُرسَل هذه المواد عن طريق البريد السريع الدولي[1].

2 - إلهاء العقول وإشغالها بكثرة التقليب في مواقع التواصل الاجتماعي غير المفيدة: ممّا يؤدّي إلى ظهور ما يشبه التبلّد واللامبالاة عند بعض المستخدمين، ولا سيّما أولئك الذين يركّزون على مشاهدة الأفلام، ممّا لا يدفع العقل إلى التفكير ومن ثمّ يؤدّي إلى خموله[2].

3 - الاعتداء على الإنتاج الذهني أو الفكري للآخرين: وهوما يُعرف ببراءات الاختراع، وحقوق المؤلفين،والملكية الفكرية. ويكون الاعتداء بالآتي:

1– نشر مصنَّف بطريقةٍ غير التي عيَّنها مؤلفه لنشره.

2– استغلال المصنَّف مالياً بدون وجه حق.

3– إدخال تعديل أو تحوير على مصنّف ليس هو مؤلفه أو ترجمته إلى لغةٍ أخرى بدون إذن المؤلف الأصلي.

4– إدخال مصنَّفٍ منشور في الخارج إلى داخل البلد بقصد استغلاله بدون إذن المؤلف.

5– تقليد مصنَّف واستغلاله.

وينطبق ذلك كلّه على برامج الحاسوب ومواقع التواصل الاجتماعي[3].

**حماية عقول مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من المخاطر:**

لا يمكن أنْ يتمّ توفير الحماية إلاَّ بعد دراسة كافّة المخاطر المترتبة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على عقول المستخدمين، وكذلك معرفة الدوافع التي تؤدّي بكثير من المستخدمين للإقبال على الدخول إلى بعض المواقع والتأثُّر بها. ومن هنا فإنّنا نرى أنَّ توفير البديل المناسب من المواقع التي تبني العقول وتنشطها، هو خطوة مهمة من خطوات الحماية.

وكذلك توفير الحصانة لهذه العقول عن طريق توجيهها لما يصلحها وفق المنهج الرباني الذي أمر بتقليب النظر والفكر في آيات الله تعالى المنظورة في هذا الكون، وفي آياته المسطورة في القرآن الكريم. كما لا بُدَّ من تكثيف التربية الإيمانية والتوعية بمخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على العقل إنْ لم تكن هناك ضوابط وموجّهات للمستخدمين.

(1) محمّد أمين الرومي: جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 129.

(2) انظر: عبد الرحمن بن عبد الله المطرودي: "الإنترنت وتربية الأولاد"، مقال منشور في مجلّة البيان، العدد 172، مارس 2002م، ص 40.

(3) انظر: محمّد أمين الرومي، مرجع سابق، ص 76–98.

وكلّ ذلك يحتاج إلى برامج متكاملة، تتضافر لتحقيق تلك الحماية في ظلّ أنظمة وقوانين يتوافق عليها العقلاء، والمفكِّرون، وأهل القرار.

**المطلب الثالث: مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على النَّسل والمال.**

**أوّلاً: النسل**

أظهرت أبحاث كثيرة بشأن الأسرة نتائج يراها الآباء مخيفة لكنها في النهاية حقيقة ونتيجة بعض الإهمال, فاثنان من كلّ خمسة أطفال تقريبا استخدموا هاتفا ذكيا أو كمبيوتر قبل أن يتمكنوا من نطق جملة كاملة, وأكثر من 50% من الأطفال دون العاشرة من عمرهم يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي وفيسبوك هو الأكثر انتشارا بين الأطفال ثمّ واتس آب بنسبة 40% وسناب شات بنسبة 11% وعلى الرغم من كثرة الأطفال المشاركين فإنّ 32% من الآباء فقط هم من أكدوا مراقبتهم لأولادهم و21% من الأطفال قاموا بنشر مضامين سلبية و26% منهم سرق حسابًا لأشخاص مختلفين أو قام بالتسجيل دون إذن الأب، و16% من الأطفال تجاهلوا حد العمر للتسجيل على تلك المواقع[1]. والمراد بحفظ النَّسل حفظ النوع الإنساني على الأرض بواسطة التناسل وذلك لأن الإسلام يسعى إلى استمرار المسيرة الإنسانية على الأرض حتى يأذن الله بفناء العالم ويرث الأرض ومن عليها.و من أجل تحقيق هذا المقصد جاءت الشريعة بحفظ ضرورة النسل من جانب الوجود وشرع لإيجاده الزواج الشرعي، وإباحة التعدّد، ولم يُقر النبي ﷺ أصحابه على ترك النكاح والتفرغ للعبادة[2]. وقد جاء الترغيب في الزواج حفظاً للأعراض فكلّ من الجنسين متطلع للآخر، والزواج يحقق لكلّ منهما رغبته، وفي ذلك تُحفظ الأعراض وتصان، وقد اتفق أهل العلم على وجوب الزواج عند الخوف من الوقوع في الحرام ؛ يقول ابن تيمية: "النكاح صلة بين الزوجين يتضمن عشرة ومودة ورحمة وسكناً"[3].أمّا عن ناحية المحافظة على النسل من جانب العدم فقد نهت عليه الشريعة من عدّة وجوه منها: أوّلاً: تحريم الزنا وما يؤدّي إليه.وفي هذا الجانب جاءت الشريعة بتحريم الزنا وما يؤدّي إليه من الخلوة المحرّمة والنظر المحرّم، قال تعالى: ﴿ وَلَا تَقْرَبُوا۟ ٱلزِّنَىٰٓ ۖ إِنَّهُۥ كَانَ فَـٰحِشَةً وَسَآءَ سَبِيلًا ﴾ الإسراء: ٣٢ . ومن ذلك تحريم الخلوة بالأجنبية والنظر إليها؛ يقول ابن القيم: "اختلاط النساء بالرجال أصل كلّ بلية وشر وهو من أعظم أسباب نزول العقوبات العامّة"[4] .

كما شرعت العقوبات لمرتكب الزنا، وقد حدّد الشارع الحكيم عقوبة للزاني محصناً، أو غير محصن، وكذلك لمن يفعل جريمة اللواط [5]، كما حدّد عقوبة للقذف وذلك حرصاً على حفظ النسل من كلّ ما يُخل به،

---

(1) مجلّة: (الجندي المسلم)، حوار مع د. مشعل القرحي، الأستاذ المساعد في معهد بحوث الحاسب الآلي في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ص 107. نقلاً عن مقال: "الإنترنت وتربية الأولاد" د. عبد الرحمن بن عبد الله المطرودي، مجلّة البيان، عدد 172، ص 40.

(2) أحمد الريسوني، مدخل إلى مقاصد الشريعة (1431هـ - 2010م)، ط1، ص156

(3) محمّد الطاهر بن عاشور ' مقاصد الشريعة الاسلامية، ط1، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية قطر ص216 .

(4) ابن القيم الجوزية، الطرق الحكمية (ط المجمع) 1428هـ، ص 281 .

(5) ينظر: المقاصد الشرعية وأثرها في الفقه الإسلامي ص 184، مرجع سابق

حفاظًا على سلامة أعراض المسلمين، وطهارة المجتمع من إشاعة الفواحش فيه[1] وتحريم التبرج حفظًا لحياء المرأة، وبعدًا عن كلّ ما يؤدّي إلى الفتنة، وصيانة للعفاف، وإبعادًا لنفوس الرجال من الوقوع في المنكر[2]

**مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على النَّسل[3]**: وتتمثّل تلك المخاطر في الآتي:

1- الترويج والتحريض لممارسة الفاحشة مع الكبار أو الصغار، ويتمّ ذلك عن طريق نشر الصور الفاضحة والأفلام. وأدّى ذلك ويؤدّي إلى انتشار الفساد الأخلاقي والشذوذ الجنسي، كما يؤدّي بدوره إلى انتشار الأمراض الفتاكة والتحلّل.

2- الاستغلال الجنسي للأطفال عن طريق نشر الصور الجنسية لهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي. بما استدعى عقد مؤتمر دولي عام 1999م بباريس، ومؤتمر آخر في نفس العام لمكافحة هذا الاستغلال بتوعية الناس وتحريم هذه الممارسات.

3- الترويج لبعض الممارسات الشاذة تجاه الكائن البشري بما يؤدّي إلى التلاعب بتكوينه وخلقته التي خلقه الله تعالى عليها، وإلى اختلاط الأنساب وتشويه الإنسان... وذلك عبر ما يُعْرَف بالاستنساخ وغيره.

**كيفية حماية النَّسل من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي[4]**:

ويتمّ ذلك بالآتي:

1. بث الوعي بين كافّة قطاعات المجتمع بمخاطر الاستخدام غير المشروع للإنترنت في نشر الفاحشة والتحريض على الفساد.
2. تكثيف التربية الإيمانية التي تعصم أصحابها عن الإقدام على مثل هذه الأفعال، أو التجاوب معها والتأثّر بها.
3. تجريم كافّة صور المعاملات التي تجري على الصور الجنسية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، سواء عن طريق إنتاجها، أو توزيعها، أو استيرادها، أو حيازتها، أو تخزينها، داخل جهاز الحاسوب، أو التعامل فيها بأيّ طريقة من الطرق.
4. إيجاد صور وأساليب مناسبة للرقابة بدايةً من الدولة ومؤسّساتها، وانتهاءً بالأُسر والأفراد بما يمنع أو على الأقلّ يُحد من الاعتداء على النسل من خلال شبكات المعلومات.

**ثانياً: المال**

المال . كما هو معروف . عصب الحياة، بل هو في المنظور القرآن إحدى زينتيْ الحياة الدنيا قال تعالى: ﴿ٱلْمَالُ وَٱلْبَنُونَ زِينَةُ ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا﴾ الكهف: ٤٦ ومن ثمّ أُبيح التعامل في كلّ ما من شأنه تنمية المال للاستفادة

---

(1) أبو بكر الجزائري، منهاج المسلم (ط السلام) ص 495 .وانظر أهمّية المقاصد في الشريعة الإسلامية ص 279 ،مرجع سابق

(2) حسني محمود نجيب، صيانة العرض، مكتبة جامعة، ت القاهرة، 1984م ص 19 .

(3) انظر: محمّد أمين الرومي: جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 130.

(4) محمّد أمين الرومي: جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 130-133.

منه، ولكن بالوسائل المشروعة قال تعالى: ﴿ وَلَا تَأْكُلُوٓاْ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَٰطِلِ ﴾ البقرة: ١٨٨ وَنُهِيَ عن وضع المال في أيدي من لا يُحسن رعايته: ﴿ وَلَا تُؤْتُواْ ٱلسُّفَهَآءَ أَمْوَٰلَكُمُ ﴾ النساء: ٥. وكلّ تلك التوجيهات وغيرها فيها إشعار بأهمّية المال وقيمته، والتنبيه لكلّ ما يمكن أنْ يكون مؤثّراً فيه بالإيجاب أو السلب.

**منهج الاسلام لحفظ المال من جانب الوجود والعدم [1]:**

شرع الإسلام لإيجاد المال، السعي في مناكب الأرض والكسب المشروع وإحياء الارض الموات، والاصطياد في البر والبحر، واستخراج كنوز الأرض، وشرع في سبيل الانتفاع بالمال المعاملات الشرعية التي تكفّل الحصول عليه وتوفيره للمسلم، والتبادل به، كالبيوع، والهبة، والشركات، والإجارة، وسائر العقود المالية.

وشرع لحفظه وحمايته ومنع الاعتداء عليه أحكاماً كثيرة، فحرَّم السرقة، وأقام الحد على السارق، وحرَّم قطع الطريق، وسمّى فاعليه بالمحاربين لله، وأقام لهم حدًّا متميّزاً، وهو حد المحاربين وقُطَّاع الطريق، وأجاز تقويم الأموال، وحرّم أكل أموال الناس بالباطل، واعتبر العقد عليها باطلاً، ومنع إتلاف أموال الآخرين، وشرع الضمان والتعويض على المتلِف والمعتدي.

كلّ تلك الأحكام تدلُّ على عناية الإسلام بحفظ المال، وهي أحكام تؤدّي إنْ تَمَّ الالتزام بها إلى المنع من وقوع الضرر بأموال الناس، إذ إنَّ العقوبة الرادعة تؤدّي إلى الحدّ من وقوع الجريمة وانتشارها. ولذا فإنَّ منهج الإسلام هنا لا يقتصر على التجريم والمعاقبة فقط، بل يتخذ من ذلك أسلوباً تربوياً، بالإضافة إلى تربية الأفراد على معرفة قيمة المال بحسبانه نعمة من الله تعالى لا ينبغي إهدارها بلا ضوابط، أو التساهل في حفظها، ولا يسوغ للإنسان أنْ يتلِف ماله الذي يملكه أو يسرف في صرفه وإنفاقه بحُجَّة أنَّه حقّه، قال تعالى: ﴿ وَلَا تُسْرِفُوٓاْ إِنَّهُۥ لَا يُحِبُّ ٱلْمُسْرِفِينَ ﴾ الأنعام: ١٤١ .

**مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي على المال [2]:**

أصبحت مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي واضحة على المال، وذلك من خلال التعامل التجاري بيعاً وشراءً، حيث انتشرت في الآونة الأخيرة التجارة الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ويتمّ ذلك بأنْ يتخذ فردٌ أو مؤسّسة موقعاً على الشبكة العالمية World Wide Web للإعلان عن السلع التي يقوم بإنتاجها، وذلك

---

(1) انظر: الشاطبي: الموافقات، مرجع سابق، 5/2. العز بن عبد السلام: قواعد الأحكام، مرجع سابق، 5/2. عبد الوهاب خلاف: علم أصول الفقه، مرجع سابق، ص 201. أ. د. محمّد الزحيلي: مقاصد الشريعة، مرجع سابق، ص 116.

(2) د. مدحت عبدالحليم رمضان: الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية "دراسة مقارنة"، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2001م، ص 3–6. وانظر: محمّد أمين الرومي: جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 64، و108.

* القنابل المنطقية ,Logic Bombs وهي تصمم بحيث تعمل عند تنفيذ أمر معين وتؤدي الى مسح او تعطيل النظام, ومن الممكن ان تكون أحد انواع أحصنة طروادة.

لتسويقها ولإبرام العقود مع المستهلكين.. ثمّ تسلُّم البضاعة بوساطة المستهلك إمَّا بالطرق الإلكترونية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، أو يتمّ تسلُّمها فيما بعد إذا كانت ذات طبيعة مادية.

وعادةً ما يتمّ التبادل من خلال موقع مواقع التواصل الاجتماعي Web Site والصفحة Web page التي تمثّله . بيانات تتعلّق بمنتج أو موزِّع السلعة والعميل، وهي عادةً البيانات الخاصّة باسمه، وعنوانه، ورقم بطاقة الائتمان المستخدمة في السداد، وطريقة تسليم السلعة أو الخدمة، لإتمام إجراءات التعاقد.

وصار في إمكان الناس الآن شراء وبيع أيّ منقول أو عقار أو تلقٍّ أو تقديم خدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي دون أنْ يتطلب ذلك وجود أطراف العقد مادياً في ذات المكان أو الدولة أو وجود محلّ العقد في ذات مكان أحد المتعاقدين، أو أنْ تكون طريقة سداد ثمن المبيع نقداً أو بذات مكان وجود أطراف العقد.

إلاَّ أنَّ هناك مخاطراً على أموال المستخدمين، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1-الاعتداء على بيانات المستهلك الخاصّة، والتي ترتبط بحياته الخاصّة أو التي تتعلّق بتعاملاته المصرفية وأرقام بطاقة الائتمان.

2-الاعتداء بالنصب والسرقة أو خيانة الأمانة أو الغش عن طريق التجارة الإلكترونية للحصول على البضائع والسلع والخدمات، حيث يقوم الجاني بتحويل كلّ أو جزء من أرصدة الغير مثلاً . أو فوائدها إلى حسابه الخاصّ، ويتمّ ذلك عن طريق إدخال بياناتٍ غير صحيحة ومغلوطة إلى جهاز الكمبيوتر.

3-إتلاف البرامج والمعلومات المعالجة آلياً إمَّا بمحوها نهائياً أو تدميرها، أو بتشويه أو إعاقة تدفقها بحيث تقل كفاءتها، ويكون باستخدام أسلوب القنبلة المنطقية* أو إدخال فيروس للبرنامج، أو سكب أحماض أو مواد كيميائية أو ملتهبة على الجهاز تؤدّي إلى إتلاف البرامج والمعلومات.

4-التشجيع على السرقة، والنصب، والاحتيال، والغش، ببيان أساليبها والترويج لذلك.

**حماية المال من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي[(1)]:**

قامت لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي بوضع مشروع لقانونٍ موحَّد للتجارة الإلكترونية، كما قام الاتحاد الأوربي بوضع مشروع مشابه، وصدرت مجموعة من التوصيات عن البرلمان والمجلس الأوربي. كما صدرت عِدَّة قوانين للتجارة الإلكترونية في دولٍ مختلفة، حيث صدر قانون التجارة الإلكترونية بسنغافورة في عام 1998م، وصدر عام 2001م قانون التجارة الإلكترونية في جمهورية أيرلندا، وتمّت الموافقة مؤخراً في دوقية لوكسمبورج على قانون التجارة الإلكترونية. وفي مصر تَمَّ تشكيل لجنة للتجارة الإلكترونية، وقد تَمَّ إعداد مشروع أوّلي عُرض على الجهات المعنية لإبداء الرأي فيه.

وخلاصة الأمر فإنّ الحماية المرجو تحقيقها تنطلق من كون تلك المخاطر المذكورة في التعامل مع المال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي تُشكِّل اعتداءات على إحدى الضروريات الخمس الواجب رعايتها، وهي

(1) د. مدحت عبد الحليم رمضان: الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 6–7، 157–158.

اعتداءات ظهرت بصور وأشكال جديدة متطورة، تستدعي صياغة تشريعات وقوانين تنصّ على تجريم أعمال محدّدة مثل:

1- صنع أو حيازة أو الحصول على نظام أو برنامج لإعداد إليكتروني دون موافقة صاحب الشأن.

2- تزوير أو تقليد محرَّر أو توقيع إلكتروني أو شهادة اعتماد توقيع إلكتروني. أو استعمال محرَّر أو توقيع إلكتروني... مع العلم بعدم صحته.

3 - استخدام نظام أو برنامج للحيلولة دون إتمام المعاملات التجارية بالوسائل الإلكترونية وذلك بالتعديل فيها أو محو بياناتها أو إفسادها أو تدميرها أو بتعطيل أنظمتها.

فالمخالفات المذكورة هي أهمّ صور للاعتداء على المال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، وهي أصناف من الغش أو السرقة أو الغصب أو الإفساد. وكلّها منهي عنها في الشريعة الإسلامية، ولها عقوبات حدية أو تعزيرية ومن ثَمَّ فإنَّ التعامل معها يكون بفقه السياسة الشرعية الذي يقوم على قواعد مثل: "تصرُّف الإمام على الرعيّة منوط بالمصلحة"[1].وأيضاً قاعدة: "الضَّرر يُزال"[2]. وقاعدة: "الضرر يُدفع بقدر الإمكان"[3]، وهما تفيدان وجوب إزالة الضرر ورفعه بعد وقوعه، ومن باب أَوْلَى دفعه والوقاية منه قبل وقوعه. وأنه يزال بضرر أقلّ منه، ويدفع بكلّ الوسائل المشروعة الممكنة[4].

فإنْ كان الضرر عموماً تحرص الشريعة الإسلامية على إبعاده أو إزالته بشتى السبل؛ فمن باب أَوْلَى أنْ تكون عنايتها بالضرر الواقع على ما يؤثّر في حياة الناس في أمورهم الضرورية كالأموال.

ولذا فإنَّه يشرع سَنّ القوانين والتشريعات التي تضبط وتنظم التعامل المالي عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتضع العقوبات المناسبة على المخالفات، وكلّ الترتيبات المتعلّقة بالإجراءات الاحترازية، وسدّ الثغرات، وتتم الاستفادة من كلّ التجارب السابقة في هذا الإطار، مع مراعاة عدم تعارض شيء منها مع أحكام الشريعة الإسلامية .

**خاتمة:**

في نهاية هذا البحث، أتناول . بإيجاز. أهمّ النتائج التي توصّلت إليها، ثمّ التوصيات المناسبة لهذا الموضوع:

**[أ] أهمّ النتائج:**

[1] الشريعة الإسلامية ترعى مصالح الناس، وتسعى لإبعاد الضرر عنهم بكلّ الوسائل المشروعة. وهذا يرتبط بكلّ ما يستحدث في حياة الناس من تقنية.

---

(1) أبو عبد الله بدر الدين محمّد الزركشي(ت794هـ)، المنثور في القواعد: حرف التاء. السيوطي (ت911هـ): الأشباه والنظائر، طبعة العلمية ،ط الأولى 1411هـ-1990م، ص 233.

(2) السيوطي: مرجع سابق، ص 173–176. محمّد صدقي البورنو: الوجيز في إيضاح قواعد الفقه الكلية، مؤسّسة الرسالة، ص 81–83.

(3) سليم رستم، مجلّة الأحكام العدلية: شرح الأتاسي مادة 31. مصطفى الزرقا: المدخل الفقهي العام،ط2 مؤسسة الرسالة، فقرة 587

(4) انظر: د. إسماعيل محمّد حنفي، بحث: القواعد الفقهية، مجلّة دراسات دعوية، جامعة أفريقيا العالمية، العدد 2 يوليو 1999م، ص 89، 91، 106.

[2] مواقع التواصل الاجتماعي لها صور إيجابية صور سالبة على الدِّين، والنَّفس، والنَّسل، والعقل، والمال. والمطلوب بيان تلك المخاطر للناس، لاستثمار الإيجابي منها وتنميته، وتجنُّب السلبي منها ومعالجته.

[3] للأسرة دور كبير تقوم به في تحقيق الحماية عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. وكذلك للمؤسّسات التعليمية والتربوية.

[4] الأنظمة والقوانين تشكل جانباً كبيراً من جوانب حماية مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من المخاطر السالبة.

**ب أهمّ التوصيات:**

[1] بثّ الوعي والعلم بالدِّين لدى كافّة قطاعات المجتمع، لأنّه يشكّل واقياً من كلّ المخاطر التي قد تحدث باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي. وهذه توصية موجّهة للمؤسّسات الدعوية والتربوية.

[2] إيجاد المحضن الأُسري السليم الذي يؤدّي إلى وجود الرقابة الحكيمة، والحماية لكلّ أفراد الأسرة من مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي.

وهذا تتولاه المؤسّسات الاجتماعية، والأُسر نفسها هي التي تنفّذ البرامج المناسبة لتحقيق هذا الغرض.

[3] تفعيل مؤسّسات التعليم لتقوم بإدخال البرامج التعليمية المناسبة، وتوعية التلاميذ والطلاب بمخاطر مواقع التواصل الاجتماعي وتعريفهم بكيفية الاستفادة من النافع منها وتجنب الضار.

[4] توعية مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي أهمّية هذه المواقع، باعتبارها إحدى مستجدات التكنلوجيا، وخاصّة التعليمية منها في الحصول على المعلومات العلمية المتنوّعة، من خلال عقد الندوات العلمية، وعقد الندوات واللقاءات .

[5] عمل دورات تدريبية وورش تعريفية بمواقع التواصل الاجتماعي لتدريب المستخدمين على الاستخدام المفيد لهم وعلى كيفية إنتقاء المعلومات واختيار المناسب منها في البحوث والدراسات العلمية، التي تخدم مسيرتهم العلمية.

[6] سَنّ القوانين الرادعة، التي تطال كلّ من يتلاعب بعقائد الناس أو حياتهم أو أعراضهم أو أموالهم... إلخ. ثمّ الحزم في تطبيق العقوبات المنصوص عليها.

# مُتطلَّباتُ جَودةِ المسؤوليَّةِ الاجتماعيَّةِ في التَّعليمِ الجامعيِّ لخدمة المجتمع

أ.سيسي أحاندو
كلِّيَّة الدّراسات الإسلاميَّة المعاصرة
جامعة السّلطان زين العابدين بماليزيا

**الملَخَّص**

سعى البحث إلى تحديدِ أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ، وتقَصِّي متطلَّبات تطبيق جودتها، وتقديم مقترحاتٍ لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيِّ لخدمة المجتمع، واستَخْدَم البحثُ المنهجَ الوصفيَّ الوثائقيَّ من خلال تحليل مضمون الأدبيات والدّراسات التي ناقشت موضوع المسؤوليَّةِ الاجتماعيَّة وجودتها في التّعليم الجامعيِّ لخدمة المجتمع المحليِّ، واستنتج البحثُ النَّتائجَ، من أهمِّها: أنَّ المسؤوليَّةَ الاجتماعيَّةَ للتّعليمِ الجامعيِّ تتمحور في ثلاثة أبعاد رئيسة، وهي: البعدُ الاجتماعيُّ، والبعدُ البيئُّ، والبعدُ الاقتصاديُّ، وأنّ تطبيقَ جودة المسؤوليَّةِ الاجتماعيَّةِ يتطلَّب التّخطيط لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، ونشر ثقافتها، والاقتناع بتطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وتعزير العمل الجماعيِّ، وجودة المحتوى التّعليميِّ للجامعات التي تلبّي الاحتياجات المجتمعيَّة، وأنّ من أهمِّ المقترحات لتحقيق جودة المسؤوليَّةِ الاجتماعيَّةِ لخدمة المجتمع، هي: تضمين المسؤوليَّة الاجتماعيَّة ومفاهيمها في البرامج التّعليميَّة للجامعة، والعمل على تحسين الخدمات التي تقدّمها الجامعات للمجتمع، وخلق فرص عمل حقيقيَّة، وتوفيرها لأفراد المجتمع، والاستفادة من خبرات أجنبيَّة في مجال ضمان جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات.

**ABSTRACT**

The research aims determine the dimensions of social responsibility in university education, and the fact the application of quality requirements, and to submit proposals to achieve the quality of social responsibility in university education to serve the community, and use the search descriptive approach documentary of the content analysis of the literature and studies that discussed the topic of social responsibility and quality in higher education to serve the community and concluded research results, including: that the social responsibility of university education centered in three main dimensions, namely: the social dimension, environmental dimension, economic dimension, and that the application of quality social responsibility requires planning for the quality of social responsibility, and the dissemination of culture, and the conviction by applying quality and social responsibility, and ta'zir teamwork, quality educational content for universities that meet societal needs, and that of the most important proposals to achieve the quality of social responsibility to serve the community, are: to include social responsibility and concepts in educational programs of the university, and work to improve the services offered by the university to the community, and the creation of real jobs, and provided for members of the community, and benefit from foreign expertise in the field of quality assurance of the social responsibility of universities.

**Key words:** Quality, Social Responsibility, University education, Society.

## مقدّمة البحث

شهد العالم منذ أوائل القرن العشرين تطوُّرات متسارعة في كافَّة مجالات الحياة العلميَّة والأدبيَّة، وأدّت إلى تغيُّرٍ في بيئة عمل المؤسّسات، والاستراتيجيات التّنظيميَّة لها، حيث تمثّل أهمّ هذه العوامل في تزايد وتيرة العولمة والمنافسة بين المؤسّسات العملاقة في الأسواق المحليَّة والعالميَّة، وثورة المعلومات والاتِّصالات، والتّطوُّرات التّنمويَّة المجتمعيَّة الهائلة في جميع المجالات الاقتصاديَّة والصّناعيَّة، كلّ هذه العوامل شكلت الدّافع الأساس لنشوء اقتصاد جديد قائم على المعرفة.

وإلى جانب هذه التّغيُّرات والتّطوُّرات، ظهرت تحدّيات جديدة بالنّسبة لهذه المؤسّسات تتمثَّل في الدّور الاجتماعيِّ الذي يمكن أن تمارسه، ما حتم عليها إيجاد فلسفة وآليات عمل ضمن إطار أخلاقيّ واجتماعيّ، يمثِّل علاقة هذه المؤسّسات بالمجتمع وخدمته، وهو ما اصطلح عليه بالمسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيِّ، والذي يعكس مدى تقدّم نشاطات المجتمع عن طريق التّعليم والبحث والتّطوير ومسايرة التّقنيَّات الحديثة للتّأقلم مع تغيُّرات المحيط (عمر،2013).

وفق هذا السّياق؛ فإنّ دور التّعليم الجامعيِّ هو التّصدِّي لقضايا المجتمع وخدمته، وتوسيع آفاقه المعرفيَّة والثّقافيَّة من خلال إدراج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة ضمن خطَّته الاستراتيجية، لتدريس قضايا ذات الصّلة بمسؤوليَّته الاجتماعيّة، وتصميم الأنشطة والبرامج التي تلبّي الاحتياجات للأفراد والجماعات والمؤسّسات عن طريق الجامعة وكُلِّيَّاتها، ومراكزها البحثيَّة المختلفة، بغية إحداث تغيُّرات تنمويَّة وسلوكيَّة مرغوب فيها بوسائل وأساليب متنوّعة، تتناسب مع ظروف المجتمع وحاجاته الفعليَّة (باكير،2011).

وجديرٌ بالذّكر أنّ المسؤوليَّة الاجتماعيَّة تعدّ إحدى القنوات التي تحاكي الواقع بكلّ مكوّناته، وتشعر الأفراد بحسن انتمائهم للوطن، والمواطنة حقٌ وواجبٌ يجنيه الفرد في ظلِّ مجتمعه، بحكم أنّ المجتمع هو البوتقة التي تتفاعل فيها كلّ المدخلات حتَّى يتحوَّل إلى مِظَلَّة وارفة، يتفيَّأ ظلالها المواطنون من مختلف الطَّبقات والأُطُر والبيئات والثّقافات (عواد، 2011)؛ لهذا كلّه تستطيع الجامعة من خلال كوادرها المتخصِّصة إيلاء المسؤوليَّة الاجتماعيَّة عن طريق برامجها وأنشطتها التّعليميَّة في خدمة المجتمع، وتقديم التّعليمِ المستمرِّ، وإثراء الاقتصاد المعرفيّ. كما تعدّ المسؤوليَّةُ الاجتماعيَّةُ وضمان جودتها في التّعليم الجامعيِّ سياسة ذات إطار أخلاقيّ لأداء مجتمع الجامعة من طلاب، وطاقم تدريس، وإداريين، وموظفين، ومسؤوليَّاتهم تجاه الآثار التّعليميَّة والمعرفيَّة والبيئيَّة التي تنتجها الجامعة، في حوار تفاعليّ مع المجتمع لتعزيز تنمية إنسانيّة مستدامة (Jossey & Jossey, 2008).

إنّ جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ يُشكّل اهتمامًا عالميًّا في جميع دول العالم عامّة، والدّول النّامية خاصّة، وأهمّ الخصائص التي تميّز أيّ مجتمع عن غيره من المجتمعات، هو مقدرته على قيادة مؤسّساته وبرامجه الحيويّة بفاعليّة وكفاءة وابتكار، بحيث يرتبط حجم وجود الخدمات في مؤسّسات التّعليم الجامعيّ بحاجات المجتمع وتنميته، فنجاح أيّ مؤسّسة تعليميّة هو نجاحها في تحمُّل المسؤوليَّة الاجتماعيَّة (البسيوني، 2010)، حيث شَخَصَتْ بخيث (2009، ص20): "أنّ غاية الجامعة الحقيقيَّة، ومُبَرِّر وجودها هو خدمة

المجتمع الذي توجد فيه من خلال تحمُّلها لمسؤوليَّاتها الاجتماعيَّة، ومعنى ذلك أنّ ارتباط الجامعة بمجتمعها، يعطيها شرعيتها، ويبرّر وجدودها"، وذلك يستدعي وجود نظام جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعة التي تسهم في تحقيق الأهداف المخطَّطة.

وتُؤَكّد ضيافي (2010، ص9) على ذلك "أنّ مؤسّسات التّعليم العالي مطالبة أكثر من أيّ وقت مضى بتحمُّل جزء من مسؤوليَّتها تجاه المجتمع، واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سدّ الحاجة الفعليَّة للمجتمع، وقدرة تنميته، ورسم استراتيجيّات ملائمة للاستجابة إلى كلّ توقُّعات أطرافه؛ ممّا يحقّق التّوازن والتّكامل والتّطوير المتبادل بين المؤسّسات التّعليميَّة والمجتمع.

علاوة على ذلك، فإنّه يحتم على مؤسّسات التّعليم الجامعيّ ضمان جودة مسؤوليَّاتها الاجتماعيَّة على نحو يستند إلى رؤية غير تقليديَّة، تعكس التزامها بالإسهام في تعميق الفكر الإبداعيِّ، ومنجزاتها الثّقافيَّة والتّكنولوجية في المجتمع وترسيخها، وتتشَعَّب أدوارها التي تترجم من خلال مسؤوليَّتها الاجتماعيَّة إلى مبادرات رياديَّة ومتميِّزة وشاملة، وهي باستمرار تُجَدِّد في مبادرتها سعيًا لمواكبة التّطوُّرات في المجتمع، وتواصل تخصيص موازنات للتّطوير التّقنيّ، والتّعليم الإلكترونيّ، وترتقي بمساهماتها في خدمة المجتمع المحليّ، وبدورها التّربويّ (عمر، 2013).

ممّا سبق ذكره تبرز أهمِّيَّة التزام قيادة مؤسّسات التّعليم الجامعيِّ بفلسفة شاملة للتّحسين المتواصل من أجل الوصول إلى جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، والتي تحتاج إلى مشاركة الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات في خدمة المجتمع وتنميته.

**مشكلة البحث**

يعدّ التّعليمُ الجامعيُّ أحد منارات العلم، التي تقوم أساسًا على رُقِيّ المجتمعات فكريًّا وأخلاقيًّا، والمسؤوليَّة الاجتماعيَّة تأتي من خلال التزام التّعليم الجامعيِّ بالمسؤوليَّة ضمن أولويَّات التّخطيط الاستراتيجي، وتوفير الإدارة العليا تجاه دعم التّنمية المستدامة ومساندتها للمجتمع بأبعادها الثّلاثة: الاقتصاديَّة، والاجتماعيَّة، والبيئيَّة (البسيوني، 2010).

وعلى الرّغم من أنّ الدّور الرّئيس لمؤسّسات التّعليم الجامعيّ يتمثَّل في الرّسالة العلميَّة المعرفيَّة؛ إلاّ أنّ تحدّيات العصر ومتغيّراته، فرضت على هذه المؤسّسات مسؤوليَّات ومتطلَّبات تطالب جوانب مختلفة من الحياة اليوميَّة، وعلى رأسها نظام جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، والفعل الحقيقيّ والمباشر والمستمِرّ في تنمية المجتمع وخدمته، والقيام بدورها كمؤسّسة اجتماعيَّة.

وباعتبار أنّ التّغييرات في المجتمع متواصلة ومتجدِّدة مع ما يشهده من تطوُّر تكنولوجي، وفي مجال الاتّصالات، وانعكاس ذلك على خصائص الأفراد واتّجاهاتهم وسلوكيَّاتهم، فإنّه لا بُدَّ أن تتجدَّد وتتطوَّر صيغ المشاركة بين الجامعة والمجتمع، ومن خلال تطوير الواقع الفعليّ واستحداثه بما يلبّي احتياجات المجتمع وتطلُّعاته.

وكونًا أنّ الجامعة تعدّ مؤسّسة تعليمٍ عالٍ، فهي ملتزمة بنوعيَّة التّعليم، وكذلك في البحث العلميّ الذي يعدّ وسيلة أساسيَّة لقيادة المجتمع؛ ليصبح شريكًا ومنتجًا وفاعلاً في الحضارة الإنسانيَّة، ولا يتأتى ذلك إلاّ من خلال تعزيز المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وتحقيق جودتها.

وتأييدًا لما سبق، فقد أوصى مؤتمر المسؤوليَّة المجتمعيَّة للجامعات الفلسطينيَّة المنعقد في مدينة نابلس، في الفترة: 2011/9/26، بزيادة تأثير دور الجامعات في مجال المسؤوليَّة الاجتماعيَّة وضمان جودتها، وتحسين نوعيَّة التّعليم والبحث العلميّ بالجامعات؛ لمواكبة التّطوُّرات بالمجتمع المحليّ، وضرورة وضع خطَّة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة كمكوّن رئيس من مكوّنات الخطَّة الاستراتيجيَّة المعلن عنها في الجامعات، وأن يكون ذلك أحد معايير التّقييم لها، بما يؤدّي إلى تحقيق جودتها.

من هذا المنطلق جاء البحث الحالي كمحاولة جادّة للوقوف على متطلّبات جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع وتنميته، ولذا تَتِمُّ الإجابة عن السّؤال الآتي: ما متطلَّبات جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع؟

**أسئلة البحث**

يحاول البحث الحالي الإجابة عن السّؤال الرّئيس الآتي: ما متطلّبات جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع؟

ويتفرع من السّؤال الرّئيس الأسئلة الفرعيَّة الآتية:

1. ما أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ؟
2. ما متطلَّبات تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ؟
3. ما آليات مقترحة لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع؟

**أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:**

1. تقصِّي أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ؟
2. تحديد متطلَّبات تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ؟
3. تقديم آليات مقترحة لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع؟

**أهمِّيَّة البحث**

تتجلى أهمّيَّة البحث فيما يشير إليه مفهوم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، واهتمام دول العالم بجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ؛ لما لها من الفائدة الاقتصاديّة والتّنمويّة لتلك الدّول، بالإضافة إلى عدم قدرة معظم مؤسّسات التّعليم الجامعيّ في تعزيز المسؤوليَّة الاجتماعيَّة عن طريق برامجها وأنشطتها التّعليميَّة، بما يؤدّي إلى تحقيق المجتمع المعرفيّ.

**منهج البحث**

وفقًا لطبيعة البحث الحالي، فإنّ المنهجَ الوصفيَّ الوثائقيَّ يعتبر من أنسب المناهج البحثيَّة لهذا البحث، وذلك من خلال تحليل مضمون الأدبيات التّربويَّة التي تناولت المسؤوليّة الاجتماعيّة في الجامعات، والرّجوع إلى البحوث والدّراسات التي ناقشت الموضوع.

ويعرّف العسّاف (2010) المنهج الوصفيَّ الوثائقيَّ بأنّه: الجمع المتأني والدّقيق للأدبيات والمراجع المتوافرة ذات العلاقة بموضوع مشكلة البحث، ومن ثمّ التّحليل الشّامل لمحتوياتها بهدف استنتاج ما يتّصل بمشكلة البحث من أدلّة وبراهين على إجابة أسئلة البحث.

**حدود البحث**

اقتصر البحث على متطلَّبات تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ، بما يؤدّي إلى فاعليَّتها في خدمة المجتمع.

**مصطلحات البحث**

1-1. **المعنى اللّغوي للجودة:** يرى الفيروز أبادي (2005) أنّ كلمة الجودة من جادَ، يَجُودُ، جُودَةً: أي صار جَيِّدًا، وأجَادَه، وأجْوَدَهُ: أتَى بالجَيِّدِ، فهو مِجْوادٌ، ويعرّف قاموس وبستر (Webster's Dictionary) الجودة بأنّها: صفة، أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز (Gralik, B. 1984).

يتّضح ممّا سبق أنّ مفهوم الجودة في اللّغة العربيّة لا يختلف كثيرًا عن اللّغة الإنجليزية، فكلا المفهومين يشير إلى العمل الجيّد الذي يرقى إلى مستوى أفضل.

1-2. **التّعريف الاصطلاحيّ للجودة:** يشير الدّرادكة والشّبلي (2002) إلى الجودة على أنّها: عمليَّة تحوُّل في طريقة إدارة المؤسّسة، بحيث تتضمَّن تركيز طاقاتها على التّحسينات المستمرَّة لجميع العمليَّات، والوظائف بمراحلها المختلفة، وما هي في النّهاية إلاّ تحقيق حاجات العميل.

ويعرّف عليمات (2004) بأنّها: مجموعة من الميزات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسّسة من مدخلات، وعمليَّات، ومخرجات لتحقيق حاجات العاملين، ورغباتهم، ومتطلَّباتهم داخل المؤسّسة، والمجتمع المحليّ.

يتبيّن من خلال التّعريفات اللّغويّة والاصطلاحيّة السّالفة الذّكر أنّ جميعها تهدف إلى تحسين العمل، أو الخدمة المقدّمة، من خلال أفضل الطّرق لتوظيف الموارد المتاحة، ممّا يؤدّي إلى تأكيد الاستمراريَّة في التّحسين.

1-3. **المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** التّعريف العلميّ للمسؤوليَّة: يُعرّف عثمان (1986) المسؤوليَّة بأنّها: المحاسبة تتمّ على معيار يشكّل مقياسًا للسّلوك، أو التّصرف، وتحديد مدى الموافقة بالمتطلَّبات بعينها، بينما يرى الحارثي (2001) أنّ المسؤوليَّة تعني: إدراك الفرد ويقظته، ووعي ضميره وسلوكه للواجب الشّخصيّ والاجتماعيّ.

والمسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ، هي: التزام الجامعات بتعظيم أثرها الإيجابيّ، والتّقليل من أثرها السّلبيّ على المجتمع (Pride and Ferrell,1997).

ويعرّفها الباحث إجرائيًا بأنّها: التّرجمة الفعليَّة للوظيفة الثّالثة من وظائف الجامعة المتمثّلة في خدمة المجتمع من أجل تكييف الأفراد مع المتغيّرات السّريعة في عالم العلم والتّقنيَّة مع ضمان الاحتياجات الاجتماعيَّة التي تشتمل على الأبعاد الثّلاثة التّالية، وهي: البعد الاجتماعيّ، والبعد الاقتصاديّ، والبعد البيئيّ.

ويقصد الباحث بجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة: النّهج العقلانيّ لإدارة الجامعة، والذي يشمل الآثار التي يتركها هذا النّهج على السّياق الاجتماعيّ والإنسانيّ، وعلى دوره الفعّال في تعزيز تطوُّر إنسانيّ مستدام للبشريّة، وهي عمليَّة مستمرَّة لمراجعة أداء الجامعات، وبرامجها التّعليميَّة المرتبطة بالمسؤوليَّة الاجتماعيَّة في ضوء معايير محدَّدة، بما يحقِّق جودة العلميَّات التي تؤدِّي إلى خدمة المجتمع، وتقديم التّعليم المستمرّ، وإثراء الاقتصاد المعرفيّ.

## أدبيات البحث

### 1-1. الإطار المفاهيميّ

1. **مفهوم المسؤوليَّة الاجتماعيّة للتّعليم الجامعيّ:** تقاس قيمة الفرد الحقيقيَّة بتحمُّله لمسؤوليَّاته الاجتماعيَّة تجاه مجتمعه الذي يعيش فيه، وينتمي إليه، والمجتمع المتقدّم هو من يُقدّر أهمِّيَّة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، ويشرع لها أحكامًا وقوانين تسهل قيام كلٍّ من فرد وجماعات ومؤسّسات بمهامّها ومسؤوليَّاتها.

ويُشكِّل الإحساس بالمسؤوليَّة الاجتماعيَّة الأساس الاجتماعيَّ المتين لعمليَّات التّنمية والتّطوُّر الاجتماعيين في المجتمعات الإنسانيَّة لارتباطه بما تقدّمه المؤسّسات التّعليميَّة عامّة، ومؤسّسات التّعليم الجامعيِّ خاصّة لمجتمعها من مبادرات في تعزيز المسؤوليَّة الاجتماعيَّة بما يخدم المجتمع المحليّ وتنميته.

المسؤوليّة في اللّغة: كلمة المسؤوليَّة اشتقَّت من الفعل الثّلاثي سال، وقد ورد في تاج العروس بأنّ المسؤوليَّة: اسم مفعول منسوب إليه، مأخوذ من سأل، يسأل مسؤولاً، واسم الفاعل منه، سالا، سائل، وفعل الأمر اسأل وسأل (الزبيدي، 1991). وتعرّف المسؤوليَّة الاجتماعيَّة لغويًا، بأنَّها: ما يكون عليه الإنسان مسؤولاً ومطالبًا عن أمور أو أفعال أتاها (الأزوي، 1992).

وأمّا المسؤوليَّة الاجتماعيَّة اصطلاحًا، فهي: مجموع استجابات الفرد على مقياس المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، تلك الاستجابات النّابعة من ذاته، والدّالة على حرص جماعته، وعلى تمسكها، واستمرارها، وتحقيق أهدافها، وتدعيم تقدّمها في شتى النّواحي، وتفَهُّمه المشكلات التي تعترض مجتمعه في حاضره ومستقبله، والمغزى الاجتماعيّ لأفعاله وقراراته بحيث يدفعه ذلك إلى بذل قصاري جهده في كلّ ما يوكل إليه من أعمال، وإن كانت هينة في مواجهة أيّ مشكلة تفوق مسيرة المجتمع وتقدّمه (طاحون، 1990).

ويرى قاسم (2008) بأنّها: مسؤوليَّة الفرد عن نفسه ومسوؤليّته تجاه أسرته، وأصدقائه، ودينه ووطنه من خلال فهمه لدوره في تحقيق أهدافه واهتماماته بالآخرين من خلال علاقاته الإيجابيَّة، ومشاركته في حلّ مشكلات المجتمع، وتحقيق الأهداف العامّة.

وتعرّف المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم العالي باعتبارها سياسة ذات إطارٍ أخلاقيٍّ لأداء مجتمع الجامعة من: (طلاب، وطاقم تدريس، وإداريين، وموظفين) مسؤوليَّاتهم تجاه الآثار التّعليميَّة والمعرفيَّة والبيئيَّة التي تنتجها الجامعة، في حوار تفاعليّ مع المجتمع لتعزيز تنمية إنسانيَّة مستدامة (Jossey and Jossey,2008).

ويخلص كمال (2011) إلى أنّها سياسة في نشاطات مجتمع الجامعة ذات أبعاد نوعيَّة وأخلاقيَّة تهدف إلى النّهوض بالتّنمية البشريَّة المستدامة من خلال حوار تشاركيّ مع المجتمع الذي تعمل فيه الجامعة.

يُستخلَص ممّا سبق أنّ مفهوم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة مفهوم متغيّر ودائم التّطوُّر، وهو يرتبط بالتّنمية المستدامة، حيث يتوجَّب على المؤسّسات بجانب البحث الاهتمام بالبيئة والمشاركة في التّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة، كما يتوجَّب عليها كذلك العمل في إطار بناء الإنسان المفكِّر المعاصر، وأكثرها أهمِّيَّة بالطّبع المؤسّسات الجامعيَّة، وهذه المؤسّسات هي التي تحتلّ مكان الصّدارة في المجتمع، وذلك لأنّها تعدّ مراكز إشعاع لكلّ جديد من الفكر والمعرفة، والمنبر الذي تنطلق منه آراء المفكِّرين والعلماء، وروّاد الإصلاح والتّطوير.

ويعدّ التّعليمُ الجامعيُّ هو الأساس الاستراتيجيّ لدفع عجلة التّنمية في المجتمع، والمدخل في تحقيق أهداف خطَّط التّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة واحتياجاتها، ومن ثَمّ فإنّ أيّ مجتمع ينشد التّقدّم والرّقيّ يلزمه تبني استراتيجيّة تتيح له توظيف مؤسّسات التّعليم الجامعيّ في اتّجاه المستوى المأمول.

**2-1. الدّراسات السّابقة**

يتمّ في هذا المحور استعراض بعض البحوث والدّراسات السّابقة ذات الصّلة بموضوع البحث الحالي، والتي أجريت في بلدان مختلفة؛ وذلك للاستفادة منها في تحديد أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة ومتطلَّبات جودتها، وآليات ضمان جودتها في التّعليم الجامعيّ، وهي كالآتي:

حاول بورك ولُوجِيدون (Burke & Logedon,1996) في دراستهما أن تطرحا المسؤوليَّة الاجتماعيَّة من منظور شامل باعتبارها سلوك يحب أن تنتهجه المؤسّسة على مختلف المستويات وللأمد البعيد، واستخدم الباحثان المنهج التّحليليَّ، وخلصت الدّراسة إلى النّتائج، من أهمّها: أنّ هناك إغناء حقيقيًّا لأبعاد استراتيجية المؤسّسات - على رأسها مؤسّسات التّعليم الجامعيّ - من خلال تبني سلوك إيجابيّ من قِبل الإدارة العليا للمؤسّسة بالنّسبة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وأنّ المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للمؤسّسة تتطلَّب إعارة أهمِّيَّة خاصّة لمجموعة من الاعتبارات يقع في مقدّمتها تحديد الفئة المؤثِّرة والمهمَّة من فئات أصحاب المصالح، والتي يكون تأثيرها على غاية المنظّمة وأهدافها الاستراتيجية، كذلك ملاحظة التّغييرات المستقبليَّة في البيئة، وانعكاسها على هذه الفئات ذات المصلحة.

وركّزت دراسة حسين (2010) على قضايا البحث الاجتماعيّ وارتباطها بالمسؤوليّة المجتمعيّة للجامعات العربيّة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفيّ التّحليليّ، وأسفرت الدّراسة عن بعض المشكلات المجتمعيّة التي يجب على الجامعة تحمّل مسؤوليّاتها فيها، وبخاصّة في مجال الأبحاث ونشرها، وهي: مشكلة الفقر، والبطالة،

وتخلُّف المجتمع الرّيفيّ، والمشكلات الإنسانيّة في الصّناعة، والأُمِّيَّة، وضعف المستوى التّعليميّ، وسوء توزيع الموارد، ونقص الاستقرار السّياسيّ.

وأجرت عبد اللّطيف (2010) دراسة عن المسؤوليّات الاجتماعيَّة لجامعة الملك سعود تجاه المجتمع السّعوديّ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفيَّ التّحليليَّ، وأبرزت الدّراسة النّتائج، من أهمّها: أنّ هناك عوامل ساعدت على إنجاح دور الجامعة في أداء دورها المجتمعيّ ومسؤوليَّاتها الاجتماعيَّة، ومنها الشّراكة بين الجامعة والحكومات والقطاع الخاصّ، ورجال الأعمال، والمجتمع المدنيّ، وأن تتعدَّد مستويات الشّراكة بين الجامعة وقطاعات المجتمع اقتصاديًّا ومجتمعيًّا، بهدف تلبية احتياجات المجتمع الذي تعمل فيه الجامعة، وأن تكون للجامعة برامج وأنشطة فعليَّة تعكس مسؤوليَّاتها الاجتماعيَّة تجاه المجتمع.

وركّزت دراسة باكير (2011) على تطوُّر دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤوليَّة المجتمعيَّة والاتّجاهات العالميَّة الحديثة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفيِّ التّحليليِّ، وتوصّلت الدّراسة إلى تصوُّرٍ مقترحٍ لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع الفلسطينيّ، من أهمّها: القيام بدراسة جادَّة للواقع التّعليميِّ للوقوف على ما تحتويه عمليَّات التّعلُّم والتّعليم من سلبيَّات وإيجابيَّات في كافَّة الجوانب الإداريَّة والفنيَّة، وتعزيزها باستراتيجية جديدة وحديثة تثبت نجاحها عالميًّا، وتتلاءم مع البيئة الفلسطينيَّة، وتفعيل دور الجامعة في مجال التّنمية الشّاملة والتّغيُّر الاجتماعيّ المنشود، وتقوية روح المبادرة والمشاركة، وتوثيق العلاقات الإنسانيَّة والمعرفيَّة، ومعرفة الأساليب الفنيَّة المستحدثة، وملاحقتهم لركب التّقدّم العلميِّ والتّقنيِّ.

وهدفت دراسة ناصر الدّين وشقوارة والحيلة (2013) إلى استقصاء درجة تحمّل الجامعات الأردنيّة الخاصّة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة من وجهة نظر قادة المجتمع المحليّ، واعتمد الباحث على المنهج الوصفيّ المسحيّ، وأصلت الدّراسة النّتائج، من أهمّها: أنّ الجامعات تحاول إحداث التّوازن العادل بين مطالبها ومطالب المجتمع المحليّ بوجه عامّ، وأنّ الجامعة هي رائدة الإصلاح والتّنمية والتّبصير، ومن خلال تلك الأُطر، لا بُدّ من توضيح المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، لأنّ المسؤوليَّة بهذا المفهوم تتضمَّن برامج وخطَّطًا حتى يتسنى للمؤسّسات الجامعيَّة معرفة الأهمّ في ترتيب الأولوِيَّات التي تخصّ تنمية المجتمع، كما أبرزت نتائج الدّراسة أنّ اهتمام الجامعات بحماية البيئة والعناية بها، ووضعها من ضمن أولويَّاتها ترتبط بوعي الإنسان، وثقافته للبيئة، ومن هنا لا بُدّ من الأخذ بنظريَّة التّنمية المستدامة لتطوير الواقع المحليّ، وإيجاد الحلول لكثير من القضايا التّنمويَّة العالقة، وجعل الثّقافة البيئيَّة جزءًا من البرنامج التّعليميّ الذي يقدّم في المؤسّسات الجامعيَّة.

**تعقيب على الدّراسات السّابقة**

تناولت الدّراسات السّابقة موضوع المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ، واستفاد البحث الحالي من الدّراسات السّابقة فيما يلي:

1.بلورة فكرة البحث الحالي، وتحديد مشكلته.

2.زيادة الرّصيد المعرفيّ للبحث الحالي بأبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة عامّة، والمسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ خاصّة، وأبعادها ومتطلَّباتها وضمان جودتها؛ ممّا يؤدِّي إلى التّنمية المستدامة، وإثراء الاقتصاد المعرفيّ في المجتمع.

3.قد يكون موضوع المسؤوليَّة الاجتماعيَّة من أهمّ الموضوعات التي ينبغي أن يعنى بدراسة حصيفة حفاظًا على مستوى خدمة المجتمع من جهة، وترشيدًا لنمو اقتصاده معرفيًّا من جهة أخرى، الأمر الذي أدّى إلى الحذو باتّجاه الدّراسات التي تناولت المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع وتنميته.

**الإطار التّحليليّ**

**المحور الأوّل: أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ**

إنّ موضوع المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات أمر ليس بجديد في مضمونه؛ لكنّه مطروح عالميًّا في هذا الوقت باعتباره أمرًا يجب إبرازه ومؤسّسته وتضمينه بشكل ملموس في مناهج الجامعات، وأدوارها ومخرجاتها، ويستدعي هذا من كافَّة مؤسّسات التّعليم، ومنها الجامعات، ويناقش هذا المحور أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ من خلال العرض التّحليليّ للأدبيات التي تناولت المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات.

وتنطلق المسؤوليَّة الاجتماعيَّة بشكل عامّ، وللجامعات بشكل خاصّ كما جمعها العديد من الباحثين من ثلاثة أبعاد رئيسة، وهي كما يلي:

**أوّلاً: البعدُ الاجتماعيُّ**

إنّ البعد الاجتماعيَّ يحاول أن يعرض المؤسّسات كوحدات اجتماعيَّة بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلَّبات تنميته نصب أعينها في جميع أنشطتها (Robbins,1999)؛ حيث أصبح ينظر إلى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة على أنّها عمليَّات المشاركة بين الجامعة والمجتمع، تلتزم بموجبه الجامعة لإرضاء المجتمع، وتحقيق تطلُّعاته في ضوء ما يتَّفق مع المصلحة العامّة؛ ولكن للوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ يرجع إلى أمرين أساسيين، هما:

1.يتمثّل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتنوَّع أهدافهم.

2.وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من الجامعات وبين ما هو مقدّم واقعيًّا (ناصر الدّين وشقوارة والحيلة 2013).

وهذا ممّا يستلزم على الجامعة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، وتقوم بجودة أداء العاملين والموظفين فيها، ترعاهم بما ينعكس إيجابًا على زيادة إنتاجيَّتهم، وتنمية كفاءتهم الفنيّة، وتوفير الأمن المهنيّ والوظيفيّ والرّعاية الصّحيّة والمجتمعيّة لهم، ويعدّ النّمط الإداريّ المنفتح الذي تعمل به الجامعة حاسمًا إذا عدّ سلوكها الاجتماعيّ تأثيرًا يتجاوز حدود الجامعة نفسها (مخلوف، 2011)، ويشمل البعد الاجتماعيّ الآتي:

1. دعم الأنشطة المجتمعيَّة بمختلف أنواعها، وتبني التّكافل الاجتماعيّ.

2. احترام اللّوائح والأنظمة النّافذة، وتقدير الثّقافات المختلفة السّائدة في المجتمع، وتعزيز القيم الأخلاقيّة النّبيلة.

3. نشر ثقافة المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى الطّلبة، وتدريب المتطوّعين القائمين عليها في الجامعة.

4. تبني المبادرات المختلفة ذات المردود الاجتماعيّ، ورفع درجة الوعي العامّ في مشروعات التّنمية الشّاملة بمستوياتها المتنوّعة، وتأهيل أعضاء المجتمع المحليّ.

5. دعم المراكز البحثيّة والعلميّة داخل المؤسّسات وخارجها.

6. توفير البنية التّحتيّة في الجامعة لتفعيل دور المسؤوليّة الاجتماعيّة وضمان جودتها (ناصر الدّين وشقوارة والحيلة 2013).

**ثانيًا: البعدُ البيئيُّ**

من أهمّ وظائف الجامعة تجاه المسؤوليّة الاجتماعيّة مراعاة الآثار البيئيّة المترتّبة على عمليّاتها ومنتجاتها، وتحقيق قدر مناسب من الكفاءة للموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي قد تُؤثّر سلبًا على البلاد، والأجيال القادمة بهذه الموارد. كما على الجامعة أن تعي جميع جوانب البيئة ذات الصّلة في تأدية أنشطتها، وتقديم خدماتها، وتصنيع منتجاتها، إضافة إلى استخدامها معايير معيّنة لمعرفة تلك الجوانب البيئيّة المؤثّرة والمتميّزة؛ ممّا يمكّن من التّطوير والجودة الفعّالة لأدائها البيئيّ (البكري، 2001).

وتجدر الإشارة إلى أنّ جودة المسؤوليّة الاجتماعيّة تعدّ من متطلّبات الجامعة التي يجب أن تسعى إلى تحقيقها من خلال تسهيل مجموعة من العوامل المرتبطة بالأنشطة الاجتماعيّة، مثل: تحسين الخدمات المجتمعيّة والصّحيّة، ومكافحة التّلوُّث البيئيّ، وتوفير فرص عمل وتهيئته، وتلبية حاجات المجتمع وتنميته تنمية مستدامة شاملة، وتشمل هذه الأنشطة المجتمعيّة البعد التّالي:

1.المحاسبيّة والشّفافيّة والنّزاهة في نشر الأنظمة والقوانين العالميّة ذات العلاقة بالبيئة، وطرق المحافظة عليها (يوسف، 2011).

2.إعداد المواطنين الذين يسعون إلى تطوير البيئة والثّروات الطّبيعيّة للمجتمع، ويحاولون تنميتها، وحسن استغلالها للمصلحة العامّة.

3.إعداد المواطنين الذين يقدّرون البيئة، ويسعون لإبقائها نظيفةً وصحّيةً، ويعملون كذلك كلّ ما يمكنهم لتجميلها، والتّغلُّب على مواطن الخطر القائمة أو المتحملة (كمال، 2011).

4.إجراء دراسات مسحيَّة وتحليليَّة، وعقد ندوات مختلفة حول أسباب التّلوُّث البيئيّ، ونشر الوعي الصّحيّ بين فئات المجتمع ورعايتهم.

**ثالثًا: البعدُ الاقتصاديُّ**

إنّ البعد الاقتصاديّ للمسؤوليّة الاجتماعيّة في التّعليم الجامعيِ الالتزام بممارسات أخلاقيَّة داخل الجامعات، مثل: الحوكمة المؤسّسيَّة، ومحاربة الرّشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقيّ.

وضمن هذا السّياق فعلى الجامعات أن تقوم بتبني مبادئ المحاسبيَّة والشّفافيَّة، والقيم الأخلاقيَّة وتطبيقها، واحترام سيادة الأنظمة في اتّخاذ القرارات وتنفيذها (مخلوف، 2011)، ويشمل هذا البعد النّقاط الآتية:

1. دعم المشروعات المجتمعيّة الإنتاجيّة، وتبني مفهوم الجودة الشّاملة، والتّنمية المستدامة في أنشطة الجامعة.

2. تطوير التّخصُّصات المطبَّقة، وضمان جودتها لمواكبة المستجدَّات العلميَّة لتلبية احتياجات المجتمع، ومتابعة الخريجين لإيجاد وظائف مناسبة لهم.

3. توفير تكافؤ الفرص للجميع، ودعم الأنشطة الاقتصاديَّة الخاصَّة بفئات المجتمع الأقلّ حظًا، وتلبية متطلَّباتهم؛ ممّا يؤدّي إلى إثراء الاقتصاد المعرفيّ.

4. تخصيص الميزانية المناسبة لإدارة حماية المستهلك والالتزام بالقواعد القانونيَّة لممارسة العمليَّات الاقتصاديَّة (ناصر الدّين وشقوارة والحيلة 2013).

5. محاربة الفساد بكلّ أشكاله على المستويات والأصعدة كافَّة، لأنّه أي الفساد يُهدّد استقرار المجتمعات كلّها، ويعرض التّنمية فيها إلى الخطر الشّديد (يوسف،2011).

يُستنتج ممّا سبق ذكره أنّ الجامعات تمارس عددًا من المسؤوليَّات الاجتماعيَّة، والتي تنحصر ضمن الأنماط الاجتماعيَّة والبيئيَّة والاقتصاديَّة تجاه المجتمع المحليّ, والموظفين, والعملاء, والموردين, والمساهمين، وغيرهم؛ حيث تعتبر المسؤوليَّةُ الاجتماعيَّةُ مسؤوليَّةً أخلاقيَّةً إلزاميَّةً تتعدَّى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونيَّة والاقتصاديَّة.

كما يتمحور كذلك مفهوم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة الأبعاد الثّلاثة السّالفة الذّكر من حيث ارتباطها بوظائف الجامعات المتمثّلة بجانب البحث عن الثّروة والرّبح، والاهتمام بحماية البيئة وتَلَوُّثها، والمشاركة الفعّالة في التّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة، والتّرويج لها عن طريق المنتجات والعمليَّات والخدمات، وتوفير الدّعم والمساندة من قبل الإدارات والمجالس العليا من أجل التوصّل إلى التّنمية المستدامة، وتحقيق المجتمع المعرفيّ في المجتمعات التي تعمل بها سواء محلّيًّا أو عالميًّا.

**المحور الثّاني: متطلَّبات تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ**

إنّ الجامعات تلتزم عليها تحمُّل مسؤوليَّاتها العامّة في تعزيز المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، من خلال توسيع القاعدة الاجتماعيَّة والاقتصاديَّة، وتشريع أبوابها أمام جميع أصحاب المؤهَّلات الذين يمكنهم الاستفادة من التّعليم الجامعيّ خاصّة، وغيرهم من أفراد المجتمع عامّة، وذلك عبر البرامج الأكاديميّة، والأنشطة التّعليميَّة، التي تساهم في التّنمية الشّاملة للمجتمع؛ ولكنّه بغية تحقيق هذا الهدف المنشود، فإنّ الجامعات بحاجة إلى أحدث متطلَّبات أساسيَّة؛ ممّا يساعدها لتقبُّل مفاهيم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة وجودتها بصورة سليمة قابلة للتّطبيق العمليّ، وترجمة هذه المفاهيم في الجامعات للوصول بها إلى وفاء لمجتمعاتها، ومن أهمّ هذه المتطلَّبات ما يلي:

1) **التّخطيط لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** لما كان التّخطيط التّربويّ عمليَّة منظّمة واعية لاختيار أحسن الحلول الممكنة للوصول إلى أهداف معيّنة، أو عمليَّة ترتيب لأولويَّات العمل التّربويّ في ضوء الإمكانات المادّيَّة، والعناصر البشريَّة المتاحة، لا بُدَّ من إعطاء خطَّة متكاملة لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ، ليتمّ التّأكُّد من أنّ سياسة الجودة والأهداف الموضوعة لها، قد تمَّت تغطيتها، وحدَّدت طرق تنفيذها، مع عدم إغفال خطَّط تعزيز المسؤوليَّة الاجتماعيَّة التي تؤدِّي في النّهاية لتحقيق المجتمع المعرفيّ (حافظ ومصطفى، 2000).

2) **تحديد مهامّ الإدارة العليا تجاه المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ:تقوم هذه المسؤوليَّات على عدَّة محاور، هي:**

- **أن يكون مدير الجامعة، والمشرفون، والجهاز الإداريّ للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، هم المسؤولون بالدّرجة الأولى** عن تطبيق نظام جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة كلّ في حدود اختصاصه ومهامّه.
- أن تقوم الإدارة العليا للجامعة بمراجعة شاملة؛ للتّأكُّد من تنفيذ نظام الجودة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وضمانها.
- منح العاملين الثّقة للقيام بتطبيق نظام جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، واستخدام سياسة الدّعم، والتّشجيع، والتّعزيز معهم، والابتعاد عن سياسة التّخويف، والتّرهيب، الأمر الذي من شأنه أن يقلِّلَ من مقاومتهم للتّغيير (معتق، 2007).

3) **نشر ثقافة جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** يقصد بنشر ثقافة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة تزويد كلّ العاملين بالجامعة بمعلومات إيجابيَّة وصريحة عن جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وأهمِّيَّتها في تحقيق التّنمية المستدامة للمجتمع(شرقي، 2008).فتطبيق الجودة على الوجه السّليم يتطلَّب تهيئة العاملين نفسيًّا بمختلف مستوياتهم الوظيفيَّة لقبول نظام جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، من خلال نشر ثقافتها عن طريق إعداد دليل لها، يتضمَّن وصف أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وعناصرها، وأهمِّيَّتها في التّعليم الجامعيّ، وإعداد النّشرات التّعريفيَّة بموضوع جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيِّ، وورش عمل يعتمد على المناقشة، والإجابة عن الأسئلة، والمشكلات المتعلّقة بموضوع المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، ودور التّعليم الجامعيِّ في تعزيزها(شرقي، 2008، وقاسم ومحمود، 2011).

4) **الاقتناع بتطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** لكي تتمّ جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعة، لا بُدَّ من اقتناع كلّ العاملين بها من مديرين، ومعلّمين، وإداريين بأهمِّيَّة تطبيقها، والموافقة على التّحوُّل من النّمط التّقليديِّ إلى تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيِّ، وتوفير كافَّة متطلَّباتها سواء كانت تنظيميَّة، أو مادّيَّة، أو بشريَّة، وبدون هذه القناعة لن تكون هناك جودة حقيقيَّة، وتكون الإدارة أوَّل عائق لتحقيق تنمية المجتمع واحتياجاته (الميمان، 2007).

**5) التّركيز على التّعاون الجماعيّ، وتشكيل فريق العمل لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** يقصد بتشكيل فرق عمل في التّعليم الجامعيّ مجموعة من الإداريين وأعضاء هيئة التّدريس الذين تتوفَّر لديهم الرّغبة في العمل الجماعيّ، وبذل الجهد لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، من خلال تحليل عمليَّات تفعيل المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعة، والتعرّف على معوّقاتها وتحديّاتها، والتّعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد الأولويَّات الخاصَّة لضمان جودتها (عايش،2008).

**6) جودة المحتوى التّعليميّ:** إنّ تحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيِ يتطلَّب جودة المحتوى التعليميِّ المتمثّل في البرامج الأكاديميَّة والمقررات الدّراسيَّة قادرة على تلبية الاحتياجات المجتمعيَّة، وطرح مشاريع تخاطب خدمة المجتمع وتنميته، وتحقّق متطلَّبات مجتمع المعرفة (شاهين،2011)، وهذا يستدعي ربط التّخصُّصات المختلفة في الجامعات بحاجات المجتمع وطموحاته، وتحقيق التّكامل بين وظائف التّعليم الجامعيِّ الثّلاث، وهي التّعليم والبحث العلميّ وخدمة المجتمع، وتقاس مؤشِّرات جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة بمدى إسهامات الجامعة في تطوير بنى المجتمع، ومعارفه، وموارده واقتصاده من خلال ربط البحث العلميِّ بمشكلات المجتمع، بغية إيجاد حلول لها (الدّجني، 2011).

**7) تأسيس مركز الدّعم والمعلومات لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة:** يقصد بذلك إقامة نظام معلوماتيّ لإدارة جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعة، وتوفير كافَّة المعلومات والبيانات التي تتعلَّق بالمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، ووجود هيئة لمراجعة تطبيق جودتها وفق برنامج محدَّد مسبقًا؛ لمعرفة مواطن القُوَّة والضّعف، وفي حالة عدم المطابقة يتمّ اتّخاذ الإجراءات التّصحيحيَّة من أجل التّحسين المستمرّ لعمليَّات تحقيق جودتها (الميمان، 2007، وعايش، 2008).

يتبيّن من خلال عرض متطلَّبات جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ أنّ هناك عدَّةَ عوامل لا بُدَّ أن تعمل معًا في آلية منظومة تبادليَّة التّفاعل، وأهمّها: توفُّر ثقافة مجتمعيَّة في البيئة التّعليميَّة تثمن جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وتبني نظام تحسين مستمرّ لإدارة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعة، التي تتميَّز بالاعتماد على الخطَّة المرسومة، ووضوح أهدافها، وتقييم الأداء والشّراكة مع الآخرين من المجتمع المؤسّسيّ، كلّ ذلك في إطار قيميّ وأخلاقيّ رفيع المستوى، وسياسة واضحة نحو جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ بما يثري في النّهاية الاقتصاد المعرفيّ في المجتمع المحليّ الذي تعمل فيه الجامعة.

**المحور الثّالث: آليات مقترحة لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع:** إنّ التّنمية الحقيقيَّة للممارسة الوطنيَّة السّليمة لا تكمن في تلك الآفاق التي تحدّد معالم الفضاء الاجتماعيّ والثّقافيّ فقط، وإنّما تتمثّل أيضًا في مدى تشرُّب أفراد المجتمع لقيم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، والتّدريب على ممارستها عمليًّا في مختلف المؤسّسات والوسائط التّربويَّة حسب طبيعة المرحلة التي يمرُّ بها الفرد، وعلى رأس هذه المؤسّسات مؤسّسات التّعليم الجامعيّ.

ويأتي هذا الطّرح من خلال الرّؤية التّحليليَّة في البحوث والدّراسات العلميَّة، ونتائج المؤتمرات التي تناولت المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات، أنّ آليات مقترحة لضمان جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع ترتكز على مجموعة من النّقاط التي تشكّل منها منظومة التّعليم والتّعلُّم بمختلف مكوّناته، وخدماته الاجتماعيَّة، وذلك على النّحو الآتي:

1.العمل على تحسين الخدمات التي تقدّمها الجامعات للمجتمع، وخلق فرص عمل حقيقيَّة، وتوفيرها لأفراد المجتمع.

2.توفير المناخ الجامعيّ يسمح بدرجة من التّفاعل الاجتماعيّ؛ وذلك من خلال تأكيد الثّقة بين الأكاديميين والمسؤولين، وبين الطّلاب على المستوى التّنفيذيّ، ممّا يُنمي مشاعر الحب والفخر والاعتزاز في الجامعة كمجتمع واحد، ويعكس مشكلات المجتمع وقضاياه محلّيًّا وعالميًّا.

3.توفير ميزانيات محدَّدة، وبشكل منتظم ومستمرّ لدعم أنشطة وحدات المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعة، وإعطائها الاستقلاليَّة لدعم برامجها التّعليميَّة.

4.نشر ثقافة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات لدى مختلف شرائح العاملين فيها من إداريين وأعضاء هيئة التّدريس، وموظفين، وطلاب، وإصدار نشرات وتخصيص موقع إلكترونيّ لذلك.

5. اتّصاف المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ بالشّفافيَّة في العمل، والبعد عن الفساد الإداريّ والماليّ والأخلاقيّ والمحاباة.

6.تعميق ممارسات المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الحياة المهنيَّة لما لها من آثار مباشرة على مختلف الجوانب الأخرى، وبخاصّة الإداريَّة منها، من خلال تشكيل فرق عمل مكلّفة لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة على نطاق الجامعة، وتعميم فكرتها على مختلف المؤسّسات، وبالأخصِّ الجامعات.

6.تأطير المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في الجامعات ضمن تصَرُّفَات المواطنين وعقولهم، ويتمُّ ذلك عن فهم وإدراك متكاملين؛ ممّا يجعلها قابلة للتّكرار والتّجديد والتّحسين والتّطوير.

7.توافق التّنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، ووضع في الاعتبار توقُّعات الأطراف المعنيَّة، وتكاملها داخل المؤسّسات، والاختلاف والتّنوُّع المجتمعيّ والبيئيّ والقانونيّ والهيكليّ، بالإضافة إلى الاختلافات الخاصَّة بالظّروف الاقتصاديَّة.

8.التزام عمل تطوعيّ من مؤسّسات التّعليم الجامعيّ في تطوير المستوى التّعليميّ والثّقافيّ والاقتصاديّ والضّمان الاجتماعيّ وتحسينه لأفراد المجتمع، وذلك من إطلاق المبادرات الدّاعمة لخدمة القطاعات كافَّة، وتبنيها حسب احتياجات تلك القطاعات وإمكانات المؤسّسات.

9.إيجاد مبادرة وطنيَّة شاملة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة تقودها وزارة التّعليم العالي في البلد الذي فيه الجامعة بالشّراكة مع المؤسّسات التّابعة لها، وتشمل برامج وندوات تثقيفيَّة إلى كافَّة شرائح المجتمع، وتوضِّح لهم أهمِّيَّة

المسؤوليّة الاجتماعيَّة، والدّور الذي يمكن أن تؤدِّيه في تحقيق التّعاون والتّكافل الاجتماعيّ بين مؤسّساتها وأفراد المجتمع؛ بحيث يصبح هذا المفهوم معيارًا يحكم الفرد من خلاله على أداء هذه المؤسّسات التّابعة لها.

10.وضع هيكل إداريّ ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤوليَّة الاجتماعيَّة وبين مُهِمَّة الجامعات، من حيث حجمها، ونشاطها، وثقافتها وكذلك التّحدّيات التي تواجهها عند القيام بعمليَّة تخطيط جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة على المدى البعيد، وتصبح المسؤوليَّة الاجتماعيَّة جزءًا رئيسًا من أنشطة الجامعات تتمّ متابعتها.

11. عمل برامج تبادل فكريّ بين البلد الذي فيه الجامعة وغيرها من الدّول؛ للاستفادة من تجارب تلك الدّول في كلّ ما هو جديد في برامج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ.

12.قيام الجهات المعنيَّة بتوفير البنية التّحتيَّة اللازمة لأداء مسؤوليَّة المنشآت للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وعلى وجه الخصوص الأنظمة، وتوفير الدّراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعليَّة للمجتمع.

13.وضع الجامعات المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في صلب استراتيجيَّاتها اعتمادًا على دراسات وأبحاث للوقوف على احتياجات المجتمع وفئاته باستمرار.

14. عقد مؤتمر سنويّ، تشارك فيه أعضاء هيئة التّدريس، وطلبة الدّراسات العليا من مختلف جامعات العالم، يكون متخصّصًا في مناقشة السّياسات العامّة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ وضمان جودتها، وعرض التّجارب النّاجحة لتقويمها وتطويرها وتعميمها، وتضمينها فيما يحفِّز الجامعات على الإبداع والتّسابق في هذا لإطار.

**خاتمة البحث (النّتائج والتّوصيات)**

هدف البحث إلى مناقشة موضوع المسؤوليَّة الاجتماعيَّة وتحقيق جودتها في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع وتنميته، وذلك من خلال ثلاثة محاور رئيسة، وهي:

- أبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ.
- متطلَّبات تطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ.
- آليات مقترحة لتحقيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع.

وبناءً على المعلومات المستخلصة، والعرض التّحليليّ من دراسات وأبحاث رائدة في مجال المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ، فإنّ أهمّ الاستنتاجات التي توصّلت إليها نتائج البحث في كلّ محور من هذه المحاور الثّلاثة، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1) أنّ المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات تتمحور حول ثلاثة أبعاد رئيسة، وهي: البعد الاجتماعيُّ، والبعد البيئيُّ، والبعد الاقتصاديُّ، حيث يحاول البعدُ الاجتماعيُّ في المؤسّسات وَضْعَ المجتمع وتطلُّعاته نصب أعينه في جميع أنشطة الجامعات، كما أنّه ينظر إلى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة على أنّها عمليَّات المشاركة بين الجامعة والمجتمع، تلتزم بموجبها إرضاء الجامعة المجتمع، وتحقيق تنميته، بينما البعد البيئيّ يقوم بمراعاة الآثار البيئيَّة المترتّبة على عمليّاتها ومنتجاتها، وتحقيق قدر مناسب من الكفاءة للموارد المتاحة، كما أنّ عليها تحسين الخدمات

المجتمعيَّة والصّحيَّة، ومكافحة التّلوُّث البيئيّ، وتلبية حاجات المجتمع وتنميته من خلال إعداد المواطنين الذين يسعون إلى تطوير البيئة والثّروات الطّبيعيَّة للمجتمع، وأمّا البعد الاقتصاديّ فهو يتطلَّب من الجامعة دعم المشروعات المجتمعيَّة الإنتاجيَّة، وتبني مفهوم الجودة الشّاملة، وتطوير التّخصّصات المطبَّقة، وتحقيق جودتها لمواكبة المستجدَّات العلميَّة لتلبية حاجات المجتمع، وتخصيص الميزانية المناسبة لإدارة حماية المستهلك، والالتزام بالقواعد القانونيَّة لممارسة العمليَّات الاقتصاديَّة.

2) على الجامعات أن تلتزم بتحمُّل مسؤوليَّاتها العامّة في تفعيل دور المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وتطبيق ضمان جودتها من خلال توسيع القاعدة الاجتماعيَّة والاقتصاديَّة، وتوفير البرامج الأكاديميَّة، التي تسهم في عجلة التّنمية الشّاملة، وإثراء الاقتصاد المعرفيّ في المجتمع، ويتحقَّق كلّ ذلك من خلال تطبيق المتطلَّبات الآتية: التّخطيط لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، ونشر ثقافتها، والاقتناع بتطبيق جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، وتعزيز العمل الجماعيّ، وجودة المحتوى التّعليميّ للجامعات التي تلبّي الاحتياجات المجتمعيَّة.

3) في ضوء منطلق التّحليل لجودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في التّعليم الجامعيّ لخدمة المجتمع، فإنّ هناك الكثير من المقترحات، والتي من بينها:

- تضمين المسؤوليَّة الاجتماعيَّة ومفاهيمها في البرامج التّعليميَّة للجامعة، وتحديد مجالات التّدخُّل بحسب ثلاثة أبعاد هي: البعد الاجتماعيّ، والبعد الاقتصاديّ، والبعد البيئيّ، وأن تكون بيت خبرة في مجال المسؤوليَّة الاجتماعيَّة.
- وعي الجامعات بدورها الجديد في ظلّ نظام اقتصاديّ منفتح عالميًّا، وإدراكها لأهمّيَّة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة.
- العمل على تحسين الخدمات التي تقدّمها الجامعات للمجتمع، وخلق فرص عمل حقيقيَّة، وتوفيرها لأفراد المجتمع، وإيجاد المناخ الجامعيّ يسمح بدرجة من التّفاعل الاجتماعيّ.
- المشاركة في مجالس حوكمة الجامعات لزيادة الرّوابط بين الجامعات والمجتمع، والاستفادة من خبرات أجنبيّة في مجال ضمان جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للجامعات.

**توصيات لإجراء بحوث أخرى**

- ❖ عمليَّات المشّاركة بين الجامعة والمؤسّسات الخاصّة في تفعيل جودة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة (بحثٌ نَظرِيٌّ).
- ❖ دور أعضاء هيئة التّدريس والطّلبة في تنمية المسؤوليّة الاجتماعيّة في الجامعات (بحثٌ مَسْحِيٌّ).
- ❖ أثر تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في تحقيق المسؤوليَّة لاجتماعيَّة للتّعليم الجامعيّ (بحثٌ مَسْحِيٌّ).

**المراجع العربيّة**

**1.** الأزوي، علي الحسن. (1992). **المنجد في اللّغة والإعلام**. بيروت: دار الشّروق.

2. بخيت، صفية عبد الله. (5-2009/9/7). **الجامعة العربيّة ودورها في خدمة المجتمع المعرفيّ والتّنمويّ والثّقافيّ**. ورقة مقدّمة في المؤتمر الدّولي الثّالث للجامعات العربيّة – التّحدّيات والآفاق. مسقط، عمان.

3. البكري، تامر ياسر. (2001). **التّسويق والمسؤوليّة الاجتماعيّة**. عمان: دار وائل للنّشر.

4. الحارثي، زايد. (2001). **واقع المسؤوليّة الشّخصيّة الاجتماعيّة لدى الشّباب السّعودي وسبل تنميتها**. الرّياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنيّة.

5. الحارثي، عسكر. (13-15 أبريل2009). **تجربة المملكة العربيّة السّعوديّة في ترسيخ أسس المسؤوليّة الاجتماعيّة**. ورقة عمل مقدّمة في الملتقى العربي الأوّل حول المسؤوليّة الاجتماعيّة لمؤسّسات الأعمال: تجارب عربية أجنبية. الرّياض: مركز البحوث والدّراسات.

6. حافظ، محمّد صبري؛ مصطفى، يوسف عبد المعطي. (2000). متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة بكلّيات التّربية. **مجلّة العلوم التّربويّة**. العدد (2)، معهد الدّراسات التّربوية، جامعة القاهرة.

7. حسن، محمود عبد الحميد. (2010). **المسؤوليّة المجتمعيّة لأساتذة الجامعات**. استرجعت من موقع: (http/www.allofjo.net). تحرير في: 2015/11/12.

8. الدّجني، إياد علي. (2011). **دور التّخطيط الاستراتيجيّ في جودة الأداء المؤسّسيّ: دراسة وصفيّة تحليليّة في الجامعات النّظاميّة الفلسطينيّة**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلّية التّربية، جامعة دمشق.

9. الدّرادكة، مأمون؛ الشّبلي، طارق. (2002). **الجودة في المنظّمات الحديثة**. عمان: دار الصّفا.

10. الزبيدي، محمّد مرتضى. (1991). **تاج العروس من جواهر القاموس**. بيروت: دار مكتبة الحياة.

11. شاهين، محمّد أمين. (2011/9/26). **المسؤوليّة المجتمعيّة في الجامعات العربيّة: جامعة القدس أنموذجًا**. ورقة مقدّمة في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية. جامعة القدس المفتوحة، مدينة نابلس.

12. شرقي، ساجد. (2008). دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع. **مركز الدّراسات**. العدد (10)، ص169-184.

13. ضيافي، نوال. (2010). **المسؤوليّة الاجتماعيّة للمؤسّسة والموارد البشريّة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلّيّة العلوم الاقتصاديّة وعلوم التسيير. جامعة أبوبكر بلقايد.

14. طاحون، حسين حسن. (1990). **تنمية المسؤوليّة الاجتماعيّة: دراسة تجريبيّة**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلّية التّربية، جامعة عين شمس.

15. عايدة، باكير. (2011/9/26). **تطوُّر دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤوليّة والاتّجاهات العالميّة الحديثة**. ورقة مقدّمة في مؤتمر المسؤوليّة المجتمعيّة للجامعات الفلسطينيّة. جامعة القدس المفتوحة، مدينة نابلس.

16. عايش، شادي عطا. (2008). **أثر تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على الأداء المؤسّسيّ: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلاميّة العاملة في قطاع غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلّية الدّراسات العليا، الجامعة الإسلامية-غزة.

17. عبد اللّطيف، سماح محمّد. (2010). **المسؤوليّة الاجتماعيّة لجامعة الملك سعود تجاه المجتمع السّعوديّ: دراسة لتجربة الجامعة في مجال قطاع البيئة وخدمة المجتمع**. ورقة مقدّمة في المؤتمر الدّوليّ الثّاني لقسم الاجتماع بكلّية الآداب بجامعة الزقازيق، الجامعات العربية والمسؤوليّة الاجتماعيّة تجاه مجتمعاتها. مصر. المجلد (2)، ص663-691.

18. عثمان، سيد أحمد. (1986). **المسؤوليّة الاجتماعيّة والشّخصيّة المسلمة**. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

19. العساف، صالح بن حمد. (2010). **المدخل إلى البحث في العلوم السّلوكيّة**. الرياض: مكتبة العبيكان.

**20.** عليمات، صالح ناصر. (2004). **إدارة الجودة الشّاملة في المؤسّسات التّربويّة: التّطبيق ومقترحات التّطوير**. عمان: دار الشّروق.

**21.** عمر، بوسلامي. (2013). **دور الإبداع التّكنولوجي في تحقيق المسؤوليّة الاجتماعيّة في المؤسّسة الاقتصاديّة. دراسة حالة مجمع صيدال-وحدة الدّار البيضاء- الجزائر العاصمة**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة سطيف، كلّية العلوم الاقتصادية والعلوم التّجارية وعلوم التّيسير.

**22.** عواد، يوسف ذياب. (2011). **الجامعات العربيّة ... والمسؤوليّة المجتمعيّة**. محاضرة ألقيت في تاريخ:2011/12/13م، جامعة القدس المفتوحة، مدينة نابلس.

**23.** الفيروز آبادي، محمّد يعقوب. (2005). **القاموس المحيط**، تحقيق مؤسّسة الرّسالة. بيروت: مؤسّسة الرّسالة.

**24.** قاسم، جميل محمّد. (2008). **فعالية برنامج إرشاديّ لتنمية المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى طلاب المرحلة الثّانوية**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلّية التربية. الجامعة الإسلامية بغزة.

**25.** قاسم، مجدي عبد الوهاب؛ محمود، فاطمة الزّهراء. (2011). **تفعيل جودة التّعليم في القرن الحادي والعشرين: مدخل حلّ المشكلات**. القاهرة: دار الفكر العربي.

**26.** كمال، سفيان عبد اللّطيف. (2011/9/26). **الشّروط الدّاخلية لنجاح الجامعة في القيام بمسؤولياتها المجتمعية**. ورقة مقدّمة في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية. جامعة القدس المفتوحة، نابلس.

**27.** مخلوف، شادية. (2011/9/26). **ضمان جودة المسؤولية الاجتماعية للتّعليم الجامعيّ الفلسطيني**. ورقة مقدّمة في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية. جامعة القدس المفتوحة، مدينة نابلس.

**28.** معتق، حسين محمّد. (2007). **أسس متطلبات الجودة في التّعليم العام**. ورقة مقدّمة في المؤتمر السّنوي الرّابع عشر للجودة في التّعليم العام، الجمعية السّعودية للعلوم التّربوية والنّفسية (جستن)، القصيم، ص 10.

**29.** ناصر الدّين، يعقوب؛ شقوارة سناء؛ الحيلة، محمّد. (2013). درجة تحمّل الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلّي. **مجلّة جامعة الأداء والتّنمية**. المجلد (2)، العدد (2) ص 1-38.

**30.** يوسف، أيمن طلال. (2011/9/26). **دور الجامعات الفلسطينية في تعزيز قيم النّزاهة والشّفافية والحكم الصّالح: خارطة طريق أكاديمية**. ورقة مقدّمة في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية. جامعة القدس المفتوحة، مدينة نابلس.

## المراجع الأجنبيّة:

31. Burke, L; Logedon, J. (1996). **How Corporate Social Responsibility Pays off, Long Range Planning**, Vol. 29, No. 4.

32. Gralik, B. (1984). **Webster's New World Dictionary**. New York.

33. Jossey, K; Jossey C. (2008). **The special role of higher education in society: As a public good for the public good**. In, A. Kezar, T. Chambers, J. Burckhardt, & Associates (Eds.), Higher College: the undergraduate experience in America.New York Boyer.

34. Robbins, F. (1999). The Business Managers Dilemma, Identifying Social Responsibility. **Journal of General Management**, Vol. 2, No 1.

# علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى تلاميذ السنة الثانية من التعليم الثانوي

أ.سعداوي مريم
جامعة عمار ثليجي الأغواط - ملحقة آفلو

**ملخّص:**

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية (الاستراتيجيات المركزة على المشكل، والاستراتيجيات المركزة على الانفعال) لدى عينة من تلاميذ السنة الثانية ثانوي، كما تهدف إلى تبيان الفروق بين الجنسين في استراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل هؤلاء التلاميذ ازاء الضغوط النفسية التي تواجههم.

و قد توصّلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمّها:

- وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلّية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل وهذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.
- عدم وجود فروق بين الذكور والإناث فيما يخصّ استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.
- وجود فروق بين الذكور والإناث فيما يخصّ استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح الاناث ما يبين أن الإناث هن الأكثر استخداما لهذه الاستراتيجية.

**Abstract**:

This study aims to reveal the relationship of emotional intelligence strategies to cope with the psychological stress (strategies focused on the problem, and strategies focused on emotion) among a sample of students of the second year of secondary, also it aims to demonstrate the differences between the sexes in the confrontation strategies used by these students about the pressure psychological they face. This study has reached a number of conclusions, including:

- The presence of significant differences between students with high emotional intelligence and low emotional intelligence in the total score of the coping strategies based on the problem and this is for the benefit of students with high emotional intelligence.
- The lack of differences between males and females in terms of coping strategies based on the problem.
- The existence of differences between males and females in terms of coping strategies based on emotion and this in favor of females shows that females are most commonly used for this strategy.

**Key words**: Emotional Intelligence, Coping strategies based on problem, Coping strategies based on emotion

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يتعرض التلميذ باعتباره عنصرا في المنظومة التعليمية إلى مجموعة من الضغوط النفسية والمدرسية وبصفته أيضا عنصر في مجتمع يشهد العديد من التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية السريعة كانتشار استخدام

الانترنت والهواتف النقالة والوسائل المتعدّدة الخدمات والبلوتوث ...وغيرها من التكنولوجيات الحديثة وما أفرزته من أثار على عقول الشباب والمراهقين. فالعصر الحالي يشهد تغيرات عديدة على جميع الأصعدة، فبخلاف ما كان في الماضي فأجدادنا لم يعانوا من هذا الكم الهائل من الضغوط فحياتهم كانت تتسم بالبساطة والخلو من التعقيد.

ويتعرض الفرد في هذا العصر لعدد هائل من الضغوط النفسية تتشكل بسبب تتفاعل جملة من العوامل نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يتعلّق بالبيئة الاجتماعية (كالتغير الاجتماعي السريع، صراع الأجيال، والسلوكات غير الحضارية وانتشار العنف والجريمة..) ومنها ما يتعلّق بالبيئة الطبيعية (كالزلازل والفيضانات، الضغط السكاني وازدحام المرور وغيرها) وأيضا ما يتعلّق بالبيئة الأسرية (كالأسلوب التربوي للوالدين، الصراعات الوالدية، توقّعات الآباء من الأبناء، ضعف الدخل الفقر، البطالة وغيرها)، أمّا على مستوى البيئة المدرسية فتتولد الضغوط لدى التلاميذ من جراء عدّة عوامل أهمّها البيئة الفيزيقية للمدرسة، صعوبة المواد الدراسية وكثافتها والمناهج المستعارة من الخارج والتي لا تتناسب وقدرات وخصائص تلاميذنا ولا تراعي الفروق الفردية بينهم، وضغط الأقران، والفشل الدراسي وما ينجر عنه والمناخ المدرسي السائد بصفة عامّة.

وفي هذا الصدد يشير **الرفاعي** (1981) إلى أنّ من بين الصعوبات التي يواجهها الطفل في حياته المدرسية والتي تعتبر من مصادر الضغط لديه هي خوفه من المدرسة أو كرهه لها أو معاناته من الضغوط الناتجة عن صعوبات المدرسية وكذلك خوفه من الامتحانات ومن الفشل الدراسي، بالإضافة إلى موقفه من علاقاته الاجتماعية مع معلميه ورفاقه، كما أنّ سلطة المعلم وممارسته للعقاب بأنواعه يعتبر من أخطر الصعوبات التي يواجهها الطفل في حياته المدرسية والتي تسبّب له الضغوط النفسية المثيرة للتوتر والقلق والخوف والاضطراب السلوكي والعدواني **(عوض الترتوري، محمّد فرحان القضاة، 2006: 230).**

كلّ هذا قد يولد نوعا من الضغوط النفسية لدى التلميذ بصفة عامّة ولدى التلميذ خصوصا إذا كان هذا الأخير يعيش في فترة المراهقة والتي تعتبر فترة حرجة وحسّاسة في حياته وما تتميّز به من تغيّرات فيزيولوجية ونفسية وانفعالية على حياة المراهق.

وتجدر الإشارة إلى أنّ ما يعدّ ضغطا بالنسبة لتلميذ ما قد لا يعدّ أو لا يشكل ضغطا بالنسبة لآخر، وهذا يتوقّف على مدى إدراك الفرد للموقف الضاغط على أنّه يشكل له ضغطا.وأيضا على مدى إمكانية الفرد الشخصية في التعامل ومواجهة هذا الموقف الضاغط.

في دراستنا الحالية سنحاول التركيز على فئة من المجتمع هي أيضا عرضة للضغوط ألا وهي فئة التلاميذ المراهقين، فهؤلاء التلاميذ يعيشون تحت وطأة الضغوط (المدرسية والأسرية والاجتماعية...) والتي تسبّبها جملة من العوامل التي تمّ ذكرها سابقا، إضافة إلى طبيعة المرحلة التي يعيشونها.

والمراهقة كما وصفها إيرك ايركسون Erikson (1968) بأنّها أزمة هوية Identity Crisis **(Steven Delazzari, 2000: 7).**

ويرى (اريكسون) أن المراهق قابل للتعرض للأذى نتيجة لضغوط التغيرات السريعة الاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي تضر بهويته، وهذا التغير الذي يثيره التفجير يسهم في الإحساس بالشك والقلق وعدم الاستجابة **(جابر عبد الحميد جابر**، 1986:179).

إنّ تعرض التلميذ المراهق لعدد هائل من الضغوط في حياته المعاشة قد يؤثّر في صحّته النفسية والجسمية والانفعالية وفي تعاملاته مع أفراد بيئته (سواء المدرسية أو الأسرية) ولكن المشكل لا يكمن في الضغط أو في الموقف الضاغط في حد ذاته وإنما في استراتيجية تعامله مع هذا الموقف أي استراتيجية المواجهة.(Coping)

ويعرّف لازاروس Lazarus المواجهة (coping) بأنّها تلك الجهود المعتمدة المنضبطة (السلوكية والمعرفية) التي يتبعها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة التي يتمّ بذلها كرد فعل للضغوط النفسية **(سعيد سرور**،2003: 16).

وقد قام كلّ من لازاروس وفولكمان (1980) Lazarus & Folkman بالتمييز بين استراتيجيتين للمواجهة هما: المواجهة التي تركز على المشكلة والمواجهة التي تركز على الانفعال. وتشير الاستراتيجية الأولى إلى محاولات الفرد للحصول على معلومات إضافية لحلّ المشكلة واتخاذ القرار بشكل معرفي فعال وتغيير الحدث الذي يؤدّي إلى الضغط. أمّا الاستراتيجية الثانية فتركز على الأساليب السلوكية والمعرفية التي تهدف إلى التحكم في الضغط أو التوتر الانفعالي الذي ينجم عن الموقف الضاغط باستخدام أساليب دفاعية مثل الإنكار، التفكير التفاؤلي، الابتعاد عن الحدث والبحث عن المساندة الاجتماعية من الآخرين وتجنب مسبّبات الضغط **(السيد ابراهيم السمدوني،2007**: 263**)**.

وتختلف إستراتيجيات المواجهة من فرد لآخر ومن موقف لآخر، وهذا يعتمد على الطاقة الشخصية للفرد والمهارات التي يمتلكها والتي تمكنه من إصدار الاستجابة الملائمة للموقف الذي يشكّل له ضغطا.

حيث يشير كلّ من ويثنجتون وكازلر(1991) Wethington & Kessler إلى أنّ الأفراد يختلفون في الاستجابة للمواقف الضاغطة من حيث الاستراتجيات المستخدمة فهي تتضمن عوامل تتعلّق بخصائص شخصية الفرد مثل نمط الشخصية ومركز الضبط وفعالية الذات والصلابة النفسية **(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006**أ: **122).**

إنّ اختلاف شخصيات الأفراد يكون عاملا مهما في اختلاف ردود الأفعال للمواقف الضاغطة، فقد تبين أن بعض سمات الشخصية كالتسلطية والانبساطية وتحمل الضغوط والقلق والحالة الانفعالية، ونمط الشخصية "B" والثقة بالنفس ودرجة التفاؤل...وغيرها من السمات تكون لها علاقة بنوعية السلوك والاستجابة في المواقف الضاغطة **(السيد ابراهيم السمدوني، 2007).**

ويمكن أن نستخلص ممّا سبق أنّ هناك عدّة عوامل ومؤثّرات يمكن أن تؤخذ في عين الاعتبار عند محاولتنا لفهم أو تفسير كيفية استجابة الفرد للموقف الضاغط، فجزء من هذا تفسره سمات الشخصية الفرد، إلاّ أن هناك متغيّر آخر جديد لايقلّ أهمّية عن سمات الشخصية يمكن وضعه في الحسبان في تأثيره على استراتيجيات مواجهة الفرد للضغوط ألا وهو الذكاء الانفعالي أو بما يسمّى أيضا الذكاء الوجداني.

بما أنّ استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد للتعامل مع الأحداث الضاغطة تعتمد على عملية التقييم المعرفي على حد قول لازاروس Lazarus **(رئيفة رجب عوض، 2001)**. وهذا التقييم المعرفي يتضمن تقييم الفرد الذاتي لإمكانياته الشخصية وإدراكه للحدث الضاغط والذي يمكنه من تحديد رد فعل مناسب لهذا الموقف في ضوء المعطيات التي لديه فكلّما كان الشخص لديه إدراك تام ووعي بذاته كلّما توصّل إلى إصدار الاستجابة المناسبة للمواجهة هذا ما يقودنا إلى القول بأنّ الذكاء الانفعالي أحد المتغيّرات التي يجب وضعها في الحسبان عند دراسة العوامل المؤثّرة في استراتيجيات المواجهة لدى الفرد.

ويضمّ الذكاء الانفعالي مجموعة من الكفاءات الوجدانية من بينها الوعي بالذات (self–awareness) وإدارة الانفعالات واستخدامها في توجيه تفكير الفرد وأفعاله **(فوقية محمّد راضي، 2001).**

والذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة نسبيا والذي يسعى الباحثون لتناوله وإزالة الغموض عنه. وقد طرح هذا المصطلح (أو ما يسمّى أيضا الذكاء العاطفي أو الوجداني) رؤية جديدة للذكاء بعيدا عن المفهوم التقليدي للذكاء المعرفي وحاصل أو نسبة الذكاء (IQ) وتفترض بعض الدراسات الحديثة أنّ الذكاء الانفعالي بإمكانه أن يكون مؤشرا للنجاح في الحياة العملية وللنجاح الأكاديمي.

ويمكن أن نستخلص ممّا سبق أنّ الذكاء الانفعالي أيا كان سمة أو قدرة قد يساهم في عملية تفاعل الفرد مع الأحداث الضاغطة وأنّ المهارات التي يتضمنها الذكاء الانفعالي يمكن أن تساهم في إصدار الاستجابة التوافقية من قبل الفرد للمواقف التي يحتمل أن تشكل له ضغطا بما أنّه يتضمن القدرة على الفهم والإدراك الجيد للانفعالات الذاتية والقدرة على إدارة المواقف والعلاقات من الآخرين، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لكشفه. من هذا المنطلق برزت الحاجة إلى هذا البحث والذي يمكن تجسيده في التساؤل العامّ الآتي وهو:

- هل يؤثّر الذكاء الانفعالي على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الفرد؟ وبما أنّ تخصّصنا يهتمّ بالبيئة المدرسية سنحاول دراسة تأثير الذكاء الانفعالي على استراتيجيات مواجهة الضغوط المدرسية والنفسية التي يتعرض لها التلاميذ في مرحلة من مراحل التعليم وهي المرحلة الثانوية، خاصّة أنّ في هذه المرحلة بالذات يجتاز التلاميذ مرحلة المراهقة والتي كما نعلم لها آثار على سلوكات وانفعالات التلاميذ وردود أفعالهم .

وفي الدراسة الحالية سنحاول أيضا تناول أثر متغيّرات أخرى على استراتيجيات مواجهة الضغوط كمتغيّر الجنس مثلا. فقد أشارت دراسة جيهان العمران وبناماكي Alumran, Punamaki (2008) إلى أثر متغيّر الجنس على استراتيجيات مواجهة الضغوط كما توصّلت إلى وجود فروق دالة بين الجنسين في كلّ من الذكاء الانفعالي واستراتيجيات المواجهة **(Alumran, Punamaki,2008)**.

إذن يمكن أن نحدّد أهداف الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل تختلف استراتيجيات المواجهة لدى التلاميذ باختلاف مستوى الذكاء الانفعالي لديهم؟
- هل توجد فروق بين الجنسين في استخدام مختلف استراتيجيات المواجهة؟

**فرضيات الدراسة:**

تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

1- يستخدم التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض.

2- يستخدم التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.

3- توجد فروق بين الجنسين من حيث استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.

**مفاهيم الدراسة:**

- **استراتيجيات المواجهة**Coping: يقصد باستراتيجيات المواجهة حسب "لازاروس"(1984) Lazarus (مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجّهة للتحكم في المطالب الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز إمكانيات الفرد). فالمواجهة تشير إلى الطريقة التي يواجه بها الفرد الوضعية الضاغطة التي يدرك أنّها كذلك من أجل التحكم في هذه الوضعية.

أمّا في هذه الدراسة فاستراتيجيات المواجهة تعرف إجرائيا كالآتي: هي الطرق والأساليب التي يتبعها التلاميذ (2ثانوي) في الاستجابة للوضعيات الضاغطة التي يحدّدونها من خلال مقياس (بولهان) (1994) Paulhan ويحدّد نمط المواجهة المتبنى من قبل التلميذ (مواجهة مركزة على المشكل أو مواجهة مركزة على الانفعال) من خلال استجابته على بنود الأبعاد في المقياس .

- أمّا الضغط فيعرف إجرائيا: بأنّه تلك الوضعية الضاغطة التي تسبّب ضيقا بالنسبة للتلميذ والتي يعبّر عنها كتابيا من خلال مقياس (بولهان).

- **الذكاء الانفعالي**Emotional Intelligence: ويعرف بأنّه القدرة على الإدراك الدقيق والتقييم والتعبير عن الانفعالات والقدرة على إنتاج وتوليد المشاعر (الانفعالات) الميسرة للتفكير والقدرة على فهم الانفعالات الذاتية والمعرفة الانفعالية لمشاعر الآخرين وضبطها وتطويرها حسب النمو العقلي والانفعالي **(Mayer et al,2000)**.

ويعرف إجرائيا بأنّه الدرجة الكلّية المتحصل عليها من قبل تلاميذ (السنة الثانية ثانوي) من خلال تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي (SEIS) لشوت وآخرون (1998) Schutte et al (Schutte Emotional Intelligence Scale).

**أهمّية الدراسة:** تتجلى أهمّية الدراسة في أهمّية الموضوع المتناول "علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ وهذا في مرحلة التعليم الثانوي. .كما تتمثّل أهمّيتها في تناولها لمتغيّر "الذكاء الانفعالي" والذي يعتبر مفهوما حديثا نسبيا، وقد لقي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والدارسين خاصّة في المجال المدرسي.

فغالبا ما يواجه بعض التلاميذ العديد من المتطلبات الجديدة في محيطهم الدراسي أو الأسري والتي تساهم بشكل أو بآخر في رفع معدّلات القلق أو الغضب أو الشعور بالإحباط لديهم، وربما يترتب عليها نتائج أكثر خطورة

ترتبط بتورطهم في بعض المشكلات السلوكية (كاللجوء إلى التدخين أو المخدرات ...وغيرها) وفي الواقع أنّ هذه المترتبات السلبية قد ترجع في الأساس إلى غياب مكوّنات الذكاء الانفعالي .

ويذكر جولمان Goleman (1995) أنّنا نستطيع مساعدة التلاميذ على تنمية مكوّنات الذكاء الانفعالي لديهم عن طريق توجيههم لتبني استجابات انفعالية بديلة عند تعرضهم للغضب أو التوتر أو الإحباطات المختلفة، ولكي تصبح هذه الاستجابات الانفعالية ملائمة لأنماط سلوكياتهم اليومية فلابدّ أن يهتمّ بها نظام التعليم في المدارس **(Pool ,1997; Justice & Espinoza,2007)**.

وتؤكّد العديد من الدراسات الحديثة أهمّية الذكاء الانفعالي وفاعليته في المجال المدرسي، وذلك بتأكيدها أن قدرة الطالب على التحصيل الدراسي الجيد، وقدرته على تحقيق النجاح ترتبط بعناصر الذكاء الانفعالي (Liff,2003.) فالعملية التعليمية تحتاج أو تتطلب دراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالعوامل الوجدانية والاجتماعية المؤثّرة في التلميذ. وهذا حتى يتسنّى لنا مساعدة التلميذ بعد معرفتنا للاستراتيجيات التكيفية التي يستخدمها في مواجهة المواقف الضاغطة والصعبة .

وعلى هذا الأساس فإنّ مثل هذه البحوث في مجال علم النفس المدرسي من شأنها أن تساهم في تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين هذه العوامل إسهاما علميا متواضعا، ويمكن أن تعود الأهمّية التطبيقية لهذا البحث أيضا في إمكانية الاستفادة منه مستقبلا في تنمية برنامج لتحسين مهارات الذكاء الانفعالي اللازمة للنجاح الدراسي وللتغلب على الضغوط الدراسية.

**إجراءات الدراسة الميدانية:**

**المنهج المتبع:** يكون اختيار الباحث لمنهج الدراسة تبعا لما يقتضيه موضوعه - بطبيعة الحال . فالمواضيع البحثية التي تتطلب من الباحث تناول الظاهرة المدروسة بوصفها وتحليلها وتحديد العلاقات المرتبطة بها. والبحث في العلاقة بين المتغيّرات وجمع البيانات أو المعطيات المتوصّل إليها من هذا البحث وتنظيمها، والتعبير عنها بصورة كمية وكيفية، يستدعي من الباحث اختيار منهجا يسمح له بتطبيق كلّ الخطوات السابقة ألا وهو «المنهج الوصفي». من هذا المنطلق كان اختيارنا للمنهج الوصفي لأنّه الأنسب للقيام بالخطوات السابقة الذكر.

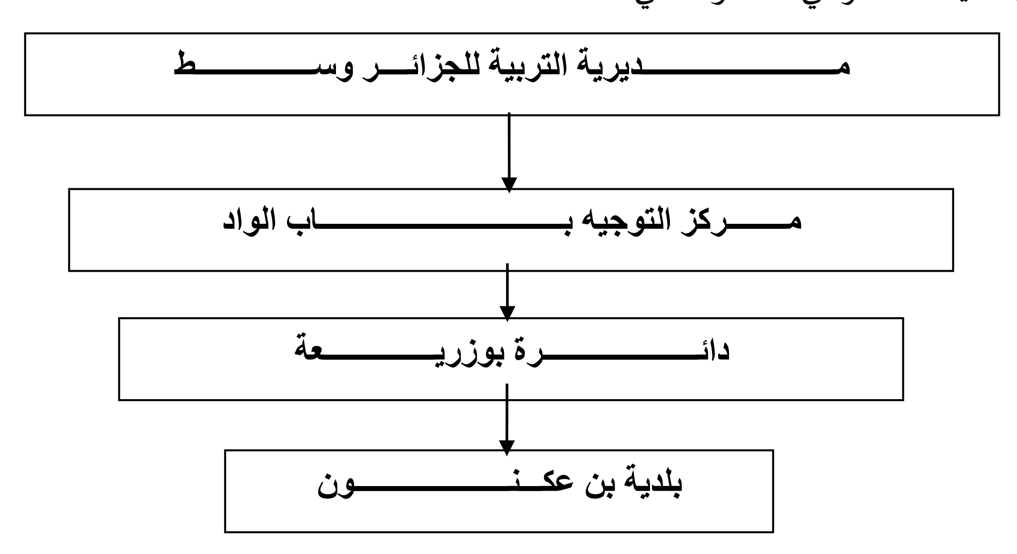
**طريقة اختيار العيّنة:** تمّ اختيار عيّنة الدراسة بواسطة المعاينة العشوائية العنقودية وهي من أصناف المعاينات الاحتمالية، وتتمّ بأ خذ عيّنة من مجتمع البحث بعد تقسيمه إلى وحدات وتشمل كلّ وحدة على عدد معيّن من عناصر مجتمع البحث **(موريس انجرس، 306:2004)**.

والمعاينة العنقودية يتمّ فيها الاختيار العشوائي لمناطق أو مجموعات أو تجمعات مختلقة (مثل: المدارس، الأقسام الدراسية، المناطق التعليمية) حيث تتصف بأنّ لكلّ أعضائها نفس الخصائص، وبعد ذلك نختار من كلّ تجمع عنقودا **(رجاء محمود أبوعلام،178:2007)**.

تمثّلت عيّنة الدراسة الحالية في تلاميذ السنة الثانية ثانوي وكان اختيارنا لهذه العيّنة بالانتقاء العشوائي عن طريق القرعة أو السحب لمديريات التربية بالجزائر العاصمة ووقع الاختيار على مديرية التربية للجزائر وسط.

ثمّ بعد ذلك قمنا بالسحب العشوائي لمراكز التوجيه المتواجدة أو التابعة لهذه المديرية فوقع اختيارنا على مركز التوجيه لباب الواد من بين مراكز التوجيه، ثمّ بعد ذلك وقع اختيارنا على المقاطعة الإدارية لبوزريعة ،وبواسطة السحب العشوائي أيضا من جملة دوائر مقاطعة بوزريعة وقع الاختيار على بلدية بن عكنون، وهي بذلك تمثل آخر عنقود للعيّنة المختارة وهي تضم أربع ثانويات، وقد تمّ التطبيق على جميع الثانويات المتواجدة بهذا العنقود.

إذن تتمثل العيّنة المختارة في العنقود الآتي:




وقد تمّ التطبيق على جميع مؤسّسات التعليم الثانوي المتواجدة بمنطقة بن عكنون وهي أربع ثانويات: ثانوية مقراني(1)، ثانوية مقراني(2) (أو تسمّى ايضا بن شنوف ثامر)، ثانوية عمارة رشيد، ثانوية محمود منتوري.

**خصائص العيّنة:** تكونت عيّنة الدراسة من 428 تلميذا من تلاميذ السنة الثانية ثانوي، وتمّ اختيارنا لهذا المستوى بالذات لأنّ هذه السنة تتميّز بالاستقرار نسبيا مقارنة بالسنة الأولى والسنة الثالثة ثانوي، ففي مستوى الأولى ثانوي يواجه التلاميذ متغيّرات عدّة نظرا لعدم تكيفهم بعد مع المرحلة الجديدة وانتقالهم من التعليم المتوسّط إلى التعليم الثانوي، كما أنّهم مقبلين على التوجيه، أمّا بالنسبة للسنة الثالثة ثانوي فيتعرض التلاميذ إلى ضغط خاصّ وهو اجتياز امتحان البكالوريا لهذا السبب تمّ اختيارنا لمستوى ثانية ثانوي لاستبعاد أيّ متغيّرات دخيلة كسوء توافق التلاميذ الدراسي مع البيئة الجديدة أو ضغط البكالوريا الذي يحتاج إلى دراسة لوحده.وقد تمّ إجراء الدراسة الميدانية خلال العام الدراسي (2009/2008).

والجدول الآتي: يوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب الجنس.

**الجدول رقم (01): يوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة % |
|---|---|---|
| **إناث** | 245 | %57.2 |
| **ذكور** | 183 | %42.8 |

| المجموع | 428 | %100 |
|---|---|---|

**الأدوات المستخدمة في الدراسة:**

تمّ في الدراسة الحالية استخدام مقياسين هما:

-مقياس استراتيجيات المواجهة ل(بولهان) Paulhan 1994.

-مقياس الذكاء الانفعالي (SEIS) Schutte 1998.

**1)-مقياس استراتيجيات المواجهة:**

اعتمدنا في الدراسة الراهنة على مقياس استراتيجيات المواجهة للباحثة الفرنسية (إيزابيل بولهان) وزملائها I.Paulhan et al (1994) وهو الصورة المكيفة والمختصرة لمقياس (فيتاليانو) Vitaliano (1985) ويحتوي هذا المقياس على 29 بندا، ويتضمن المقياس استراتيجيتين أساسيتين وخمسة مقاييس فرعية ويشمل كلّ مقياس عل البنود التالية.

- <u>استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل:</u>

-استراتيجية حلّ المشكل: وتتضمن 8 بنود هي:1، 4، 6، 13، 16، 18، 24، 27.

-استراتيجية البحث عن السند الاجتماعي:و تتضمن 5 بنود هي:3، 10، 15، 21، 23.

- <u>استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال:</u>

-استراتيجية التجنب بأفكار ايجابية:وتتضمن 7 بنود هي:7، 8، 11،17، 19، 22، 25.

-استراتيجية إعادة التقييم الايجابي:و تتضمن 5 بنود هي:2، 5، 9، 12، 28.

-استراتيجية لوم الذات:و تتضمن 4 بنود هي:14، 20، 26، 29.(Paulhan et al; 1994)

أمّا في هذه الدراسة فقد تمّ الاستعانة بترجمة الباحثة (زاهية خطار،2001) والتعديل الذي قامت به الباحثة (شهرزاد بوشدوب،2008) لهذه الترجمة في أطروحة الدكتوراه التي قدّمتها.

وقد قامت أيضا الباحثة (خطار زاهية) بحساب صدق المقياس بطريقتين هما:صدق المحتوى وذلك بعد ترجمة المقياس وعرض الصورة الأوّلية على خمسة محكمين* من أساتذة علم النفس وعلوم التربية بجامعة الجزائر بغرض تحديد مدى تكافؤ معنى البنود في اللغتين .

كما قامت بحساب الصدق أيضا بطريقة الاتساق الداخلي بحيث قدّرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلّية للمقياس والدرجة في المقياس الفرعي لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل ب(0.80) والارتباط بين الدرجة الكلّية للمقياس والدرجة في المقياس الفرعي لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال ب (0.82) ممّا يدلّ على صدق المقياس .

كما أعادت الباحثة بوشدوب (2008) صدق المحكمين للأداة بعرض بنودها على عدد من أساتذة من قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا بجامعة الجزائر* وترتب عن هذا تعديل صياغة بعض البنود (18و19).

وبعد التأكد من أن المقياس قد صمم فعلا لقياس ما وضع لقياسه رأينا أنّه ليس هناك داع من إعادة تطبيق صدق المحكمين لهذا المقياس بما أنّه قد تمّ من قبل الباحثتين حسابه فيما سبق.

أمّا بالنسبة للثبات: تمّ حساب الثبات من قبل الباحثة (خطار،2008) بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق على عيّنة من التلاميذ من المستوى الثانوي بحيث قدّر معامل الارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأوّل والتطبيق الثاني ب(r=0.90) ممّا يعكس ثباتا قويا ومقبولا للمقياس، ونفس الطريقة قامت بها الباحثة بوشدوب وتحصلت على معامل ثبات يقدّر ب (r=0.80) وهو معامل ثبات مقبول.

**2)- مقياس الذكاء الانفعالي: (Schutte Emotional Intelligence Scale)**

يطلق على هذا المقياس بالاختصار(SEIS) وهو من إعداد شوت وآخرون Schutte et al سنة 1998 (وهم كلّ من: ; Malouff; Hall; Haggerty; cooper 1998; Golden; Dornheim).

وهو مقياس من مقاييس التقرير الذاتي مكوّن من 33 بند، ويحتوي على سلم من 5 درجات حيث تدل أعلى درجة على أعلى مستوى من الذكاء الانفعالي، وقد قام مؤلفو هذا المقياس باستخدامه في العديد من الدراسات **(Steven DeLazzari ;2000:39-40)**. ويتألف المقياس من 5 استجابات لسلم ليكرت وهي:موافق تماما- موافق- لا أدري- غير موافق- غير موافق تماما.

- **مفتاح التصحيح:** تنقط الاستجابات السابقة على 5 نقاط.وتكون الدرجة على المقياس بجمع الدرجات المعطاة حيث تعطى لموافق تماما:5 نقاط، موافق:4 نقاط،لا أدري:3نقاط، غير موافق: 2نقطتين، غير موافق تماما:1 نقطة واحدة.

- **الخصائص السيكومترية للأداة:** أظهر المقياس ثبات بعد أسبوعين من(تطبيق وإعادة التطبيق) Test-Retest حيث قدّر معامل الثبات ب(0.78) **(Zeng;Miller ;2003:38-49)** .

كما أظهرت دراسة (ستيفن دي لازاري) (2000) Steven DeLazzari معامل ثبات باستخدام (ألفا كرونباخ) للاتساق الداخلي مساوي ل (0.78)

أمّا (شوت) وآخرون Schutte et al سنة 1998 توصّلوا إلى معامل (ألفا كرونباخ) يتراوح من (0.78) إلى (0.90). وأمّا عن الصدق فقد اظهر المقياس دليلا على صدقة من خلال ارتباطه ب 8 من أصل 9 مقاييس يتنبأ أنّها ترتبط بالذكاء الانفعالي، إضافة إلى هذا فقد اظهر فروقا في الدرجات بين المجموعات التي يتوقّع أنّها تختلف في مستوى ذكائها الانفعالي (مثال الأخصّائيون النفسانيون كانت درجاتهم أعلى من درجات المسجونين والمدمنين.)

- **ترجمة مقياس SEIS:**

في بداية الأمر كنا بصدد تطبيق مقياس (E.C.I) استبيان الكفاءة الانفعالية Emotional Competence Inventory وقمنا بترجمته، إلاّ أنّنا عدلنا عن استخدامه فيما بعد نظرا لطول المقياس (110بندا) وبالتالي لا يناسب العيّنة. وفضلنا استخدام مقياس الذكاء الانفعالي Schutte Emotional Intelligence نظرا لاحتوائه على 33 بند فقط إضافة إلى أنّه يخدم الموضوع.

وقد تمّت ترجمة المقياس SEIS حسب الخطوات الآتية:

➢ الخطوة الأولى: ثمّ عرض المقياس على مجموعة من أساتذة اللغة الانجليزية* من قسم اللغات الأجنبية لترجمته إلى اللغة العربية. تمّت أيضا ترجمة المقياس من قبل الباحثة.ثمّ قمنا بجمع الترجمات المقدّمة للمقياس من طرف الأساتذة وعملنا على التنسيق بينها وإخراج ترجمة أو صياغة للبنود تجمع مابين الترجمات المقدّمة وذلك بإضفاء التصويبات والتعديلات المناسبة وإعطاء البنود الصبغة السيكولوجية.

➢ الخطوة الثانية: للتأكد من صدق ترجمة المقياس لجئنا إلى استخدام طريقة (bilinguals) باستخدام مفحوصين يتقنون اللغتين(وهي احد الأساليب وضوابط ترجمة الاختبارات) ويتلخص هذا الأسلوب في تطبيق المقياس في لغتيه الأصلية والمترجمة على مفحوصين يتقنون اللغتين، ويعدّ ارتفاع معامل الارتباط بين التطبيقين دليلا على كفاءة الترجمة (**بدر الدين الأنصاري**، 74:2000).

قمنا بتطبيق المقياس على طلبة السنة الرابعة لغة انجليزية عددهم حوالي (50 طالبا) وقد تمّ استبعاد الطلبة الأجانب الذين لا يتقنون اللغة العربية. وذلك بتطبيق المقياس باللغة العربية (الصيغة المترجمة) وبعد أسبوعين قمنا بتطبيق ثاني للمقياس باللغة الانجليزية (الصيغة الأصلية) ثمّ حساب معامل الارتباط بين التطبيقين وكان مساوي ل (0.70) وهو ارتباط قوي يسمح لنا بالاعتماد على المقياس في دراستنا.

- دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس (SEIS): إضافة إلى هذا قمنا بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة المحكمين وعددهم سبعة من قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا بجامعة الجزائر للتأكد من صدق البنود وكذا مدى مطابقتها للبنود باللغة الأصلية للمقياس أي صدق الترجمة، وقد مكننا تحكيم الأساتذة من التعديل في صياغة بعض البنود .

أمّا عن حساب ثبات الأداة استخدمنا طريقة (تطبيق- وإعادة التطبيق) بعد أسبوعين من التطبيق الأوّل، تراوح معامل الارتباط بين التطبيقين (0.81) على عيّنة من تلاميذ السنة الثانية ثانوي بثانوية(مقراني2) تراوح عددهم حوالي 50 تلميذ، وهذا الثبات مقبول ويسمح لنا باعتماد المقياس في دراستنا.

**عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:**

- **عرض نتائج الفرضية الأولى:** تنصّ الفرضية الأولى على:« يستخدم التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض».

لمعالجة هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار (t- Test) للعيّنات المستقلّة لمقارنة الفروق بين المتوسّطات.

**جدول رقم (02): يوضّح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسّطات في استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بين ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض**

| الذكاء الانفعالي | عدد أفراد العيّنة(N) | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار(t) | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المنخفض | 148 | 32,16 | 6,69 | -9,83 | 278,59 | دال عند |

| المرتفع | 134 | 39,38 | 5,63 | | | 0,01 |
|---|---|---|---|---|---|---|

يبين الجدول السابق الفرق في الدرجة الكلّية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بين ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض، حيث قدّر المتوسّط الحسابي لمجموعة ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض ب (32.16) وبانحراف معياري (6.69)، بينما بلغ المتوسّط الحسابي لمجموعة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع ب (39.38) وبانحراف معياري (5.63)، وبلغت قيمة اختبار(t) (-9,83) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α =0,01) (ممّا يدلّ على أنّ الفرق دال إحصائيا بين المجموعتين، وهذا لصالح المجموعة ذات المتوسّط الأكبر أي أن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض.

**-مناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

-يتبين لنا من الجدول السابق وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل وهذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع. ومنه نستنتج أنّ الفرضية الأولى قد تحققت. وتعني هذه النتيجة أن التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع لديهم قدرات عالية على الاستجابة للمواقف الضاغطة التي تعترضهم والتعامل معها بايجابية ومحاولة الوصول للحلول الممكنة حتى وان تطلب الأمر البحث عن الدعم الاجتماعي من المحيط الذي يتواجد فيه للوصول لحلّ المشكل، وهذه القدرات يمنحهم إياها مستوى ذكائهم الانفعالي.

وترى سامية الأنصاري (2009) أن من سمات الأفراد مرتفعي الذكاء الانفعالي أن لديهم القدرة على فهم وتحليل انفعالاتهم والسيطرة عليها بطريقة تنمي قدراتهم العقلية والوجدانية التي تساعدهم على التغلب على الصراعات التي تفقدهم القدرة على الإنجاز وعلى التكيف مع ضغوط العمل والدراسة **(سامية الأنصاري،2009، 127).**

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة سعيد سرور (2003) حيث توصّل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي المستويات الذكاء الوجداني المختلفة(مرتفع-متوسّط –منخفض) في مهارات مواجهة الضغوط، كما تبين أنّ دلالة الفروق لصالح الطلاب ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع **(سعيد سرور،2003).**

كما يرى سالوفي وآخرون Salovey et al (2000) أنّ أساليب المواجهة الايجابية للمواقف الضاغطة يعتمد على الكفاءة الوجدانية وأنّ القصور فيها يؤدّي إلى مواجهة أكثر تعقيدا، حيث أنّ الأفراد مرتفعي الذكاء الوجداني قادرون على مواجهة أكثر نجاحا،وأكثر إدراكا للمهارات الفعالة للمواجهة**(منى مشاري العبيدان، 2008).** إلاّ أنّ هذه النتائج تعارضت جزئيا مع بعض الدراسات القليلة الأخرى مثل دراسة وايتازيوسكي Woitaszewski (2001) التي أظهرت أنّ الذكاء الانفعالي لا يسهم إسهاما له دلالة في النجاحات الأكاديمية والاجتماعية، إلاّ أنّ هذه الدراسة أوصت بضرورة إعادة إعداد مقاييس مقنّنة لقياس الذكاء الانفعالي وعلى وجه الخصوص المكوّنات المحدّدة له.

**-عرض نتائج الفرضية الثانية:** تنصّ الفرضية الثانية على: "يستخدم التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع". ولمعالجة هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار (t- Test) لمقارنة الفروق بين المتوسّطات

**جدول رقم (13): يوضّح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسّطات في استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بين ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض**

| الذكاء الانفعالي | عدد أفراد العيّنة(N) | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار(t) | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المنخفض | 148 | 43,46 | 8,38 | -4,64 | 279,04 | دال عند 0,01 |
| المرتفع | 134 | 47,76 | 7,15 | | | |

يبين الجدول السابق الفرق في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بين ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض، حيث قدّر المتوسّط الحسابي لمجموعة ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض ب (43,46) وبانحراف معياري (8,38)، بينما بلغ المتوسّط الحسابي لمجموعة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع ب (47,76) وبانحراف معياري (7,15)، وبلغت قيمة اختبار(t) (-4,64) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α =0,01) (ممّا يدلّ على أنّ الفرق دال إحصائيا بين المجموعتين، ولكنه لصالح المجموعة ذات المتوسّط الأكبر أي أن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض.

**- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:**

- يتبين من خلال نتائج الجدول السابق وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع. ومنه نستنتج أن الفرضية الثانية لم تتحقق. وجاءت هذه النتيجة عكس ما كان متوقّع لان متوسّط الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال لذوي الذكاء الانفعالي المرتفع كان أكبر أيضا عن ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض. وربما يرجع هذا إلى أنّ هذا النوع من استراتيجيات المواجهة يتعامل مع الانفعالات ويتطلب مهارات انفعالية لازمة للخروج من المواقف الضاغطة،و يتضح هذا في وجود فروق دالة في استخدام الاستراتيجية الفرعية للتجنب بأفكار ايجابية.مع أن الكثير يعتبر الاستراتيجيات المركزة على الانفعال استراتيجيات سلبية إلاّ أن هذا يتوقّف على نوع الوضعية الضاغطة ومختلف العوامل المؤثّرة في الموقف. واختلفت نتائج هذه الفرضية مع ذهب إليه سالوفي وآخرون(1999) Salovey et al في أن المواجهة غير تكيفية والتي لا ترتكز على حلّ المشكل هي نتيجة أو دليل على ذكاء انفعالي منخفض **(Mattews, Zeinder, 2000:465. In Bar-on, 2000)**. وبالتمعن في نتائج الدراسة الحالية نجد أنّها تفيد بأن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يستخدمون أيضا استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بشكل أكبر من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض خاصّة فيما يتعلّق

باستراتيجية إعادة التقييم الايجابي للموقف الضاغط، أمّا بالنسبة لباقي الاستراتيجيات الفرعية فالنتائج كانت غير دالة. يمكن أن نرجع هذا لطبيعة الموقف الضاغط الذي يمر به التلميذ. وهذا ما يشير إليه كومبس (1987) Compas بقوله أن مواجهة الموقف الضاغط يختلف باختلاف الموقف وباختلاف الموقف وباختلاف الفروق الفردية من حيث الأساليب التي يستجيب لها الأفراد، وأن أسلوب المواجهة تحدّدها استعدادات المراهق البيولوجية والنفسية للاستجابة للضغوط بالإضافة للسمات الأساسية للتطور الاجتماعي المعرفي والتي لها تأثير على خبرات الطفولة الأولى كمهارة حلّ المشكلات ومهارة التعامل مع الآخرين والتقييم الايجابي للذات والبيئة الاجتماعية المحيطة والتي تساعد على التوافق الايجابي مع ضغوطات الحياة (**منى مشاري العبيدان، 57:2008**). حيث أنّ أكثر المشكلات شيوعا لدى المراهقين هي المشكلات العاطفية أوّلا والمشكلات التي يتعاملون فيها مع انفعالاتهم ثمّ تليها مشكلات التوافق الدراسية كما تأتي مواقف الخلافات الأسرية في مقدّمة الضغوط انتشارا التي يتعرض لها المراهق. وكل هذه الضغوط لا تتطلب دائما حلّ المشكل المتواجد فيه الفرد بقدر ما تتطلب قدرة عالية على الصمود في وجه الانفعالات الجائحة وحسن تسيير للانفعالات الذاتية وإدارتها وانفعالات الآخرين المتواجدين في نفس الموقف.

**عرض نتائج الفرضية الثالثة:** تنصّ الفرضية الثالثة على:« توجد فروق بين الجنسين من حيث استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية»

لمعالجة هذه الفرضية سيتمّ استخدام اختبار (t- Test) لمقارنة الفروق بين المتوسّطات

**جدول رقم (03): يوضّح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسّطات في استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بين الذكور والإناث**

| الجنس | عدد أفراد العيّنة(N) | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار(t) | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الإناث | 245 | 36,51 | 6,71 | -1,54 | 426 | غير دال |
| الذكور | 183 | 35,46 | 7,20 | | | |

يبين الجدول السابق الفرق في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بين الذكور والإناث، حيث قدّر المتوسّط الحسابي للإناث ب (36,51) وبانحراف معياري (6,71)، بينما بلغ المتوسّط الحسابي لمجموعة للذكور ب (35,46) وبانحراف معياري (7,20)، وبلغت قيمة اختبار(t) (-1,54) وهي قيمة غير دالة إحصائيا، ممّا يدلّ على أنّ الفرق غير دال إحصائيا بين المجموعتين، أي أن الذكور والإناث يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل بشكل مماثل.

**جدول رقم (04): يوضّح نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسّطات في استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بين الذكور والإناث**

| الجنس | عدد أفراد العيّنة(N) | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة اختبار(t) | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|

| الإناث | 245 | 46,49 | 8,16 | -2,27 | 426 | دال عند 0,05 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الذكور | 183 | 44,71 | 7,89 | | | |

يبين الجدول السابق الفرق في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بين الذكور والإناث، حيث قدّر المتوسّط الحسابي للإناث ب (46,49) وبانحراف معياري (8,16)، بينما بلغ المتوسّط الحسابي لمجموعة للذكور ب (44,71) وبانحراف معياري (7,89)، وبلغت قيمة اختبار(t) (-2,27) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (α =0,05) (ممّا يدلّ على أنّ الفرق دال إحصائيا بين المجموعتين، وهذا لصالح المجموعة ذات المتوسّط الأكبر أي أن الإناث يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بشكل أكبر من الذكور.

**- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:**

يتبين لنا من خلال نتائج الجداول السابقة: - عدم وجود فروق ذات دلالة بين التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل. وتعني هذه النتيجة أن التلاميذ الذكور لا يختلفون في استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل عن التلميذات الإناث، وقد اتسقت نتائج هذه الفرضية مع بعض الدراسات:مثل دراسة إبراهيم لطفي (1994) التي أسفرت نتائجها عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في عمليات تحمل ومواجهة الضغوط.

كما جاء أيضا في دراسة قام بها محمّد رجب (1995) حول الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة على عيّنة مكوّنة من 684 فرد من الجنسين،أنّه لا توجد فروق دالة في استخدام أساليب التكيف. وفي نفس السياق جاءت دراسة قام بها عادل هريدي (1996) بهدف معرفة علاقة الضبط بأساليب مواجهة المشكلات ومعرفة الفروق بين الجنسين لدى عيّنة مكوّنة من 235 طالب وطالبة، فأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة بين الجنسين في أساليب مواجهة المشكلات.

كما توصّلت امال عبد القادر جودة (2004) عن عدم وجود فروق دالة بين متوسّطات درجات افراد العيّنة في ابعاد أساليب مواجهة احداث الحياة الضاغطة تعزى للجنس **(امال عبد القادر جودة ،2004).**

ويمكن تفسير انتفاء وجود الفروق بين الجنسين التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث إلى التشابه الكبير في الظروف الدراسية والعمرية لكلا الجنسين، وهذه النتيجة تعني أن السلوك النمطي المرتبط بالدور الجنسي لم يتضح تأثيره على أساليب مواجهة الأحداث الضاغطة التي ترتكز على المشكل، وبناءا عليه لا يحتمل اعتبار نوع الفرد مؤشرا لكيفية استخدامه لهذا النوع من الاستراتيجيات (المركزة على المشكل).

- وجود فروق ذات دلالة بين التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح الإناث. وتعني هذه النتيجة أن التلميذات يستخدمن بشكل أكبر استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال من التلاميذ الذكور بصفة عامّة، مع أنّهم لا يختلفون في استخدام الاستراتيجيات الفرعية للمواجهة المركزة على الانفعال. وقد جاءت نتائج هذه النتائج مشابهة نوعا لبعض الدراسات:

مثل دراسة حسن عبد المعطي (1994) التي توصّل فيها إلى وجود فروق بين الجنسين في هذا النوع من الاستراتيجيات لكن لصالح الذكور، فالذكور كانوا أكثر استخداما لأسلوب الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى في حين كانت الإناث أكثر طلبا للمساندة الاجتماعية ويعانين أكثر من الإلحاح والاقتحام القهري للحدث، وقد كانت الإناث أكثر تميّزا في إقامة العلاقات الاجتماعية.

في حين تناولت دراسة مايسة شكري (1999) التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بأساليب مواجهة المشقة لدى عيّنة من 210من طلاب الجامعة، وكشفت النتائج عن وجود فروق بين الجنسين في أساليب المواجهة (البحث عن الدعم الانفعالي،والتركيز على الانفعال وتصريفه، واللجوء إلى الدين) والفروق لصالح الإناث، ولكن أظهرت الدراسة في نفس الوقت وجود فروق بين الجنسين في أساليب المواجهة (قمع الأنشطة المتعارضة، كبح المواجهة، البحث عن الدعم الوسيلي، عدم الانشغال السلوكي) والفروق لصالح الذكور في حين لم تكشف عن وجود فروق بين الجنسين في باقي أساليب المواجهة كالإنكار والتقبل.

- **الاستنتاج العامّ والاقتراحات:**

لقد قمنا بهذه الدراسة بغية الكشف عن العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي ونوع استراتيجيات المواجهة المستخدمة لدى عيّنة من تلاميذ السنة الثانية ثانوي، وكان اختيارنا لهذا العيّنة بالذات لأنّها تمتاز بالاستقرار نسبيا مقارنة بالسنوات الأخرى من التعليم الثانوي،و بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية بهدف التعرّف على الميدان ودراسة الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة المتمثلة في مقياسين هما:مقياس استراتيجيات المواجهة ل(بولهان)Paulhan 1994 ومقياس الذكاء الانفعالي (Schutte.1998، SEIS)

وبهدف التحقق من صحّة فرضيات الدراسة تمّت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبار(t) للمقارنة بين المتوسّطات خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل وهذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.
- وجود فروق دالة بين التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع وذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة بين التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل .
- وجود فروق ذات دلالة بين التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث في الدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا لصالح الإناث .

ومن خلال إجراء هذه الدراسة تقترح الباحثة مايلي:

- تسليط الضوء على مفهوم الذكاء الانفعالي وذلك بإجراء المزيد من الدراسات حول هذا المتغيّر الجديد.وقد بدر في ذهن الباحثة بعض المواضيع البحثية من خلال إجراءها لهذه الدراسة والتي تقترح تناولها على طلبة الدراسات العليا والباحثين الراغبين دراسة الذكاء الانفعالي مثلا:

-علاقة الذكاء الانفعالي بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

- علاقة الذكاء الانفعالي بالذكاء المعرفي.

- علاقة الذكاء الانفعالي بالتحصيل الأكاديمي.

- علاقة الذكاء الانفعالي بأساليب التفكير.

- علاقة الذكاء الانفعالي بالصحّة النفسية لدى المراهقين.

- الفروق الجنسية في الذكاء الانفعالي

- الذكاء الانفعالي لدى المتفوقين أكاديميا.

- إعداد مقاييس لرصد مفهوم الذكاء الانفعالي مكيفة على البيئة الجزائرية.

ويمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد البرامج التي تهدف إلى تنمية الذكاء الانفعالي للأفراد خاصّة في المجال المدرسي وذلك من خلال:

- تصميم برامج لتنمية الكفاءات الانفعالية وقدرات الذكاء الانفعالي لدى التلاميذ المراهقين والأطفال.

- تطوير استراتيجيات تدريس المناهج التعليمية في المدارس، بحيث يندرج ضمن هذه المناهج مواد تعليمية أو حصص إرشادية خاصّة بكيفية اكتساب مهارات وقدرات الذكاء الانفعالي التي تعين التلميذ على التوافق مع بيئته الدراسية والأسرية بشكل أفضل.

- تصميم برامج لتنمية قدرات الذكاء الانفعالي لدى المدرسين أيضا، ممّا يسهم في فاعلية الدور الذي يقومون به في العملية التعليمية، وييسر لهم من ناحية أخرى توفير مناخ ايجابي يتيح فرصة التفاعل الايجابي الوجداني الفعال مع التلاميذ.

**المراجع المعتمدة:**

**قائمة المراجع باللغة العربية:**

1- إبراهيم السمدوني)2007): الذكاء الوجداني: أسسه، تطبيقاته، تنميته. الأردن: دار الفكر.

2- بدر الدين الأنصاري (2000): قياس الشخصية، الكويت: دار الكتاب الحديث.

3- رئيفة رجب عوض (2001): ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة: تشخيص وعلاج. القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

4- رجاء محمود أبو علام (2007): مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.

5- زاهية خطار (2008): أثر إعداد وتطبيق برنامج إرشاد جماعي لمواجهة ضغط التحضير لإمتحان البكالوريا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.

6- سامية الأنصاري، حلمي الفيل (2009): ما وراء معرفة الذكاء الوجداني، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية. الطبعة الأولى.

7- سعيد سرور (2003): مهارات مواجهة الضغوط في علاقتها بكل من الذكاء الوجداني ومركز التحكم. مستقبل التربية العربية، المجلد التاسع، العدد 29، 9-45.

8- سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين (2006): إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر.

9- شهرزاد بوشدوب (2008): المساندة الاجتماعية وأثرها على بعض العوامل الشخصية وإستراتيجيات التعامل مع الضغط المدرسي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.

10- فوقية محمّد راضي (2001): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى طلاب الجامعة، جامعة المنصورة: مجلّة كلية التربية، العدد 45، ص:173-203.

11- محمّد عوض الترتوري، محمّد فرحان القضاة (2006): المعلم الجديد: دليل المعلم في الإدارة الصفية الفعالة، الأردن: دار الحامد.

12- منى مشاري العبيدان(2008): فعالية برنامج تدريبي لبعض مهارات الذكاء الوجداني في تعزيز أسلوب المواجهة الايجابية والتفكير الناقد لدى الفائقين من طلبة وطالبات المرحلة الثانوية بدولة الكويت، رسالة دكتوراه في التربية، جامعة القاهرة، معهد البحوث والدراسات.

13- موريس أنجرس (2004): منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون) .الجزائر: دار القصبة.

## قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

14 -Alumran, J. (2008): Relationship between Gender, Age, Academic achievement, emotional intelligence and coping styles in Bahraini adolescents. Individual Differences Research .Vol 6. N◦2, 104-119.

15-DeLazzari, S.A. (2000): Emotional Intelligence, Meaning, and psychological wellbeing: A comparison between early and late Adolescence. Master thesis Trinity Western University, [On line] Address: http:// www.twu.ca/cpsy/ pdf / theses/ fishier: Steven % 20 De %20 lazzari %20 thesis. PDF.

16- Justice, M., & Spinoza, S. (2007): Emotional intelligence and beginning teacher candidates. Academic Search Premier, 127(4), 1-2

17-Liff,S.B.(2003):Social and emotional intelligence: Applications for developmental education. Journal for Developmental Education, 26(3), 28-33.

18- Matthews, G., Zeidner, M. (2000): Emotional Intelligence, Adaptation to Stressful Encounters, and Health Outcomes. Chap In: R.Bar-on, J.D.A.Parker(Eds(.The Handbook of Emotional Intelligence: Theory ,Development ,Assessment, and Application at home, school ,and in the workplace,)pp459-489.(San Francisco: Jossey-Bass.

19- Paulhan, Nuissier, Quintard, Cousson, Bourgeois, (1994): La Mesure du Coping, traduction et validation Françaises de l'échelle de Vitaliano (Vitaliano et al 1985). Annales Médio- Psychologique. 152, 5, 292-299.

20- Zeng, X., Miller, C.E. (2003): Examinations of Measurements of Emotional Intelligence. Ergometrica, 3, p38-49[Online] .Address:
http:// www.ergometrica.org/volume 3/Zeng.and-Miller.htm/67k.

# اتجاهات الأخصّائي النفسي نحو عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية

## (دراسة على عيّنة من الأخصّائيين النفسيين العاملين بالمؤسّسات الصحّية بمدينة الأغواط)

أ.فارسي إبراهيم الخليل، د. بن الطاهر التجاني
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة اتجاهات الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية بولاية الأغواط. وقد تكونت عيّنة الدراسة من (20) مختصاً نفسياً من العاملين في مستشفيات الصحّية بولاية الأغواط. وقد قام الباحثان بتصميم أداة لقياس مهامّ الأخصّائي النفسي والمتمثلة في عملية التكفّل بالمرضى داخل المؤسّسات الصحّية، والاستشارات النفسية، وتمّ تطبيق هذه الأداة على عيّنة الدراسة الحالية. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأخصّائيين النفسيين وطبيعة اتجاهاتهم نحو عملية التكفّل. كذلك أظهرت نتائج الدراسة فروقاً بين الأخصّائيين النفسيين قليلي الخبرة وبين نظرائهم كثيري الخبرة وذلك على جميع محاور أداة الدراسة. وأخيراً فإنّ نتائج الدراسة لم تكشف عن وجود فروق كبيرة بين الأخصّائيين النفسيين الدائمين وغير الدائمين وفق متغيّر الرتبة الوظيفية (دائم، عقود ماقبل التشغيل، الإدماج المهني). وفي ضوء هذه النتائج وضع الباحثان عدداً من التوصيات والمقترحات.

**Abstract:**

This study aimed to reveal and to investigate the psychologist trends and approaches in the treatment process in Health institutions within the state of Laghouat. The study sample consisted of twenty (20) psychological specialist working in in state hospitals of Laghouat. The researcher has designed a tool to measure the psychologist tasks consisted in treatment process for the patients in the health institutionsand psychological counselling, and the application of this tool to the sample of the current study. Results of the study have resulted in the existence of differences between psychologists in their attitudes towards nature of the treatment process. Results of the study also showed differences between psychologists and inexperienced counterparts among the experts and so on all axes of the study tool Finally, the results of the study did not reveal significant differences between permanent and non-permanentpsychologistsaccording to the functional variable rank (Permanent, pre-employment contracts, professional integration).

**مقدّمة :** لقد اتسعت مجالات تطبيق علم النفس لتشمل الجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتربوية والعسكرية والطبية ويسعى علم النفس لمساعدة الناس في حلّ مشكلاتهم النفسية والسلوكية والأخلاقية والعقلانية التي تواجههم في حياتهم العصرية والتي تتسم بالتعقيد والصراع والتوترات على الصعيد النفسي والاجتماعي، الأمر الذي تطلب وجود تخصّصات فرعية لعلم النفس ويهتمّ كلّ تخصّص بمجال معيّن، ويهدف كلّ مجال إلى فهم طبيعة أو سبب منشأ القلق والتوتر والضغوط والاضطرابات النفسية وعلاجها كما يهدف إلى تعزيز السعادة الذاتية لدى الفرد ممّا يحقق التقدّم على المستوى الشخصي والاجتماعي، "وقد بدأت الممارسات

للعلاج النفسي بافتتاح أوّل عيادة نفسية في جامعة بنسلفانيا على يد عالم النفس الإكلينيكي (لايتنر ويتمر) 1896م وبعد ذلك تطورت الممارسة المهنية ذلك اعلم وبرز دور الممارسة جليا وخصوصا بعد الحرب العالمية الثانية وذلك بسبب كثرة المصابين بالاضطرابات النفسية والصدمات العصبية حيث قام الأخصّائيون النفسيون الاكلينيكون بدور كبير في حلّ مشاكل هؤلاء المصابين ممّا أدّى إلى زيادة الحاجة لذلك التخصص وهؤلاء المتخصصين حسب مهاراتهم التي برزت للحكومة الأمريكية وشعوب العالم في ذلك الوقت ووضعت نماذج الممارسة وافتتحت المستشفيات والعيادات المتخصصة في العلاج النفسي في أنحاء متفرقة من العالم ".(فوزي، وحنان، 2007،ص ص 90 – 94)

وسنتطرق من خلال هذا البحث إلى اتجاهات الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية بمدينة الأغواط والتعرّف على العقبات التي قد تواجهه في عمله وآراء الفريق العلاجي حول وعيهم لدور الأخصّائي النفسي ومدى فاعليته وما قد تأتي به نتائج الدراسة من توجيهات واقتراحات تساعد في تقريب وجهات النظر حول اتجاهات الأخصّائي النفسي وكذلك الإسهام في رفع مستوى الممارسات المهنية للخدمة النفسية والعلاج النفسي في المؤسّسات الصحّية والإفادة من تلك الدراسة مستقبلا.

**1- مشكلة الدراسة:**

يتكون فريق العمل في مجال الصحّة النفسية من عدد من المتخصصين أو المهنيين مثل الأخصّائي النفسي الإكلينيكي، والطبيب النفسي، والأخصّائي الاجتماعي في مجال الطب النفسي، وأخصّائي التحليل النفسي. وقد تتسع هذه التخصصات لتشمل أخصّائيين آخرين مثل الأخصّائي النفسي في مجال الإرشاد النفسي، وأخصّائي التمريض وغيرهم (جمعة يوسف، 2000، ص 364). فإنّ فريق العمل العلاجي في المستشفيات منظومة متكاملة من المتخصّصين كلّ له أدواره الخاصّة به وقد يتكوّن هذا الفريق (الطبيب المعالج - الطبيب النفس - الأخصّائي الاجتماعي) وغيرهم من المختصّين الذين لا تكتمل العملية العلاجية إلاّ بوجودهم وهذا النظام العالمي المتبع من وزارات الصحّة في كلّ دولة من الدول المتقدّمة، ولابدّ للمتخصّص في أي مجال من تلك المجالات أن يفهم أدواره وأدوار غيره ومن بين هؤلاء المتخصصين الأخصّائي النفسي الإكلينيكي وقد عرفه شحاتة (1989) بأنّه "هو الحاصل على درجة جامعية في علم النفس الإكلينيكي الجامعات المعترف بها ومحور اهتمامه وتخصصه في الميدان علم النفس الإكلينيكي (الصحّة النفسية الإكلينيكية) مع حصوله على تدريب في المجال العيادي"(شحاتة 1989ص 5). وعرف زهران (1985م) الأخصّائي النفسي الإكلينيكي أنّه "هو الشخص المختص في علم النفس العيادي والذي يستخدم القياسات النفسية وتقنيات العلاج النفسي ونظرياته إلى خبرته وذلك في مجال تشخيص الأمراض والاضطرابات النفسية وعلاجها ".(زهران 1985ص 20.)

ويقوم الأخصّائي النفسي في المستشفيات بأدوار فنية لا غنى عنها ولا يستطيع أحد القيام بها غيره ويحتاجها المرضى جميعا، ابتداء من القلق البسيط لدى المرضى وقت العلاج أو مراجعتهم العيادة وكذلك انتهاء بالاضطرابات والأمراض التي تؤثّر على سلوك الشخص وحياته وأسرته ومجتمعهوتشكل منعطف خطير لأولئك

المرضى وعلى المجتمع بشكل عامّ ومن ادوار الأخصّائي النفسي الإكلينيكي تصنيف الأمراض النفسية ودرجاتها وتشخيصها وعلاجها وتقيم القدرات العقلية والسمات الشخصية لدى المرضى النفسين، ومن لديهم قدرات عقلية منخفضة عن الحد الطبيعي أو لديهم مشكلات دراسية أو أسرية أو نفسية تستوجب التدخل النفسي المباشر، وكذلك من أدوار الأخصّائي النفسي الإكلينيكي على سبيل المثال لا الحصر: التشخيص والعلاج النفسي، تطبيق وتفسير الاختبارات النفسية – دراسة الحالات الفردية إجراء المقابلات الإكلينيكية، والعمل مع الفريق العلاجي في وضع الخطة العلاجية، (http://moh.sa,1430) . ولكي نظهر بعض الحقائق ونسلط الضوء على ذلك الدور وما يحيط به من معوقات أو إشكاليات وما قد تفضي له الدراسة من طرح بعض المقترحات والتوصيات التي تثري هذا الموضوع وتفيد في تطبيق السياسات حول الممارسات المهنية للعلاج النفسي في الأغواط، فإنّنا نهدف من خلال بحثنا هذا إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في اتجاهاتهم نحو عملية التكفّل النفسي بالمؤسّسات الصحّية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل باختلاف سنوات الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل باختلاف طبيعة الوظيفة؟

**2- أهداف الدراسة:**

- تعتبر هذه الدراسة مادّة نظرية كاشفة عن اتجاهات الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية والواقع الذي يعيشه المختص النفسي في هذا الفضاء ونرجو أن تضيف الجديد فيما يخص عملية التكفّل.
- التعرّف على المهارات المتوفرة لدى الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل واطلاعه على الجديد فيما يخص جانب تخصصه.
- المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين عملية التكفّل الأخصّائي النفسي في المستشفيات الصحّية.

**3- أهمّية الدراسة:**

- إثراء الدراسة والبحث حول اتجاهات الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية بولاية الأغواط وتسليط الضوء على واقع الممارسات النفسية
- تناول موضوع جديد في حدود علم الباحثين، وهو الكشف عن واقع التكفّل النفسي في المؤسّسات الصحّية
- وأخيراً فإنّ نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها ربما تسهم في توضيح الدور الحقيقي للأخصّائي النفسي.

**4- مصطلحات الدراسة:**

- **التكفّل النفسي**: يمكن أن يعتبر التكفّل وظيفة ذات طابع تعديلي يسعى إلى تعديل السلوك وفقا للمعايير أي هي عملية لفهم إمكانيات الفرد واستعداداته واستخدامها في حلّ مشكلاته ووضع خطط لحياته من خلا فهمه

لواقعه وحاضره ومساعدته في تحقيق أكبر قدر من السعادة والكفاية وتحقيق ذاته وصولا إلى درجة التوافق (شهل كامل احمد 1999 ص7). ويقصد بالتكفّل النفسي في الدراسة الحالية كلّ الطرق والأساليب العلاجية النفسية التي يقدّمها الأخصّائي النفسي للعلاج النفسي ورعاية وإعادة التأهيل للمريض.

- **الأخصّائي النفسي**: هو المختص النفساني الذي تخرج في احد أقسام الجامعة المختصة في مجال التشخيص والعلاج النفسي ويختص بالقياس النفسي وإجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العامّ ومساعدة المعالج النفسي. (زهران،2003،ص13). ويقصد بالأخصّائي النفسي في الدراسة الحالية المختص الذي أكمل دراسته الجامعية في تخصص علم النفس والذي يقوم بدور التشخيص والعلاج النفسي للاضطرابات السلوكية في المستشفيات الصحّية.

**5- الدراسات السابقة**

بالرغم من توفّر الدراسات التي كشفت عن زيادة الوعي لدى عامّة الناس بكفاءة الأخصّائي النفسي في علاج الاضطرابات النفسية، إلاّ أنّ الدراسات التي تناولت التكفّل النفسي داخل المؤسّسات الصحّية ما زالت نادرة جداً. وفي حدود علم الباحثين، لا توجد دراسات عربية صممت أساساً لمعرفة واقع التكفّل النفسي في المؤسّسات الصحّية.

**-دراسة موريسون وداون:** Morrison & Duane (1975) فقد هدفت إلى معرفة إدراك المتخصصين في تربية ورعاية الأطفال لكفاءة الأخصّائي النفسي الإكلينيكي والطبيب النفسي والأخصّائي الاجتماعي. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أنّ الأخصّائي النفسي الإكلينيكي كان أكثر كفاءة وقدرة من الطبيب النفسي ومن الأخصّائي الاجتماعي على ممارسة أساليب العلاج السلوكي والأسري والعلاج باللعب وتطبيق الاختبارات النفسية وتقديم الاستشارات النفسية.

كذلك قام شاربلي Sharpley (1986) بدراسة عن اتجاهات عامّة الناس نحو الأخصّائي النفسي، والطبيب النفسي، والأخصّائي الاجتماعي، والمرشد النفسي. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أنّ 22.9% من أفراد العيّنة يرون أنّ الأخصّائي النفسي قادر على مساعدة الناس في حلّ مشاكلهم التي يتعرضون لها.

وفي السياق نفسه كشفت دراسة بلاند وزملائه Bland etal., (1990) عن أن عامّة الناس يضعون الأخصّائي النفسي الإكلينيكي في المرتبة الثانية بعد طبيب الأسرة في قدرته على تقديم الاستشارات وعلاج الاضطرابات الانفعالية والعقلية. وتدلّ نتائج هذه الدراسة على أنّ إدراك عامّة الناس لقدرة الأخصّائي النفسي الإكلينيكي على علاج الاضطرابات العقلية في تزايد مستمر.(نقلا عن، فهد ب.ت ،ص12-13)

**تعقيب على الدراسات السابقة**

بعد استقراء نتائج الدراسات السابقة التي تمّ عرضها في الدراسة الحالية يمكن ملاحظة ما يلي:

- غياب الدراسات العربية التي تناولت اتجاهات الأخصّائي النفسي نحو عملية التكفّل.

- معظم هذه الدراسات تناولت دور الأخصّائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه عامّة الناس وليس واقع التكفّل النفسي أو اتجاهات الأخصّائي النفسي نحو عملية التكفّل

**6- فروض الدراسة:**

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في اتجاهاتهم نحو عملية التكفّل النفسي بالمؤسّسات الصحّية؟

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل باختلاف سنوات الخبرة؟

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل باختلاف طبيعة الوظيفة؟

**منهج الدراسة وإجراءاتها**

**7- منهج الدراسة:** في ضوء طبيعة موضوع الدراسة الحالية تمّ استخدام المنهج الوصفي نظراً لملائمة هذا المنهج لأهداف الدراسة الحالية.

**8- مجتمع الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة الحالية من جميع الأخصّائيين النفسيين العاملين في مستشفيات الصحّية بمدينة الأغواط، وبلغ عددهم (20) مختصا.

**9- عيّنة الدراسة:** تكونت عيّنة الدراسة من (20) مختصا نفسياً من الذين استجابوا لأداة الدراسة، وكان عدد الذين طبقت عليهم الدراسة (20) مختصا.

**10- أداة الدراسة:** قام الباحثان بتصميم أداة الدراسة الحالية طبقاً للخطوات الآتية:

حيث تمّ توجيه سؤال مفتوح لعشرين مختصا نفسيا من الأخصّائيين العاملين بالمؤسّسة الصحّية بالأغواط، وقد تضمن هذا السؤال توضيح أهمّ المهامّ التي يقوم بها الأخصّائي النفسي الإكلينيكي في المستشفيات الصحّية تنحصر في التشخيص والعلاج والاستشارات النفسية. وقد قام الباحثان بصياغة بنود أداة الدراسة، وقد تكونت في صورتها الأولية من ستة وعشرين بنداً، وتمّ عرضها على أربعة أساتذة من التعليم العالي اثنان من جامعة الأغواط واثنان من جامعة تونس وقد أبدوا ملاحظاتهم عن مدى وضوح وملاءمة بنود الأداة لأهداف الدراسة الحالية، وقد نتج عن هذه الملاحظات زيادة أربعة عشر بندا من أداة الدراسة. حيث تكونت في صورتها النهائية من أربعين بندا تمثل ثلاثة محاور في طياتها وهي(أبعاد وظيفية - أبعاد مع المفحوص- أبعاد أخلاق المهنة)

**11- صدق المحكمين:**

تمّ عرض عبارات الأداة في صورتها الأوّلية وعددها (26) عبارة على (4) أساتذة قسم علم النفس اثنان منهم من جامعة الأغواط واثنان منهم من جامعة تونس. وقد أجمع المحكمون على ضرورة زيادة14 عبارة حيث كانت نسبة اتفاقهم 92%. لذا أصبحت الأداة في صورتها النهائية تتكوّن من (40) عبارة.

<u>**تحليل ومناقشة النتائج**</u>: وفقاً لفروض الدراسة الحالية، قام الباحث بعرض النتائج الآتية:

<u>**نتائج الفرض الأوّل**</u>: ينصّ الفرض الأوّل على أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في اتجاهاتهم نحو التكفّل النفسي بالمؤسّسات الصحّية. وللتحقّق من صحّة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار " ت "

لمعرفة دلالة الفروق بين الأخصّائيين النفسيين على كلّ بند من بنود الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية، وقد جاءت نتائج الفرض الأوّل كما يلي:

| | العيّنة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | ddl | sig | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة الكلّية | 20 | 39.7 | 0.92338 | 192.27 | 19 | 0.00 | دالة |

جدول رقم (01) نتائج الفرضية الأولى

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ المتوسّط قد بلغ (39.7) بانحراف معياري قدّر ب(0.92338) وبما أنّ قيمة sig والتي تساوي(0.00) اصغر من (0.05) عند درجة الحرية (19) فإنّنا نستنتج ممّا سبق أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في اتجاهاتهم نحو عملية التكفّل وهذا ينعكس على طبيعة الرتبة الوظيفية التي يمارسها المختص النفسي داخل المؤسّسات الصحّية.

**نتائج الفرض الثاني:** ينصّ الفرض الثاني على **أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل باختلاف سنوات الخبرة** وللتحقّق من صحّة هذا الفرض تمّ استخدام اختبار "مان ويتني" لمعرفة دلالة الفروق بين أفراد العيّنة الأخصّائيين النفسيين قليلي الخبرة (أقلّ من سنتين)، والأخصّائيين النفسيين كثيري الخبرة (أكثر من سنتين) على كلّ بند من بنود الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية. وقد تمّ التوصّل إلى النتائج الآتية:

| الخبرة المهنية | | العيّنة | المتوسّط | اختبار مان ويتني | z | sig | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة الكلّية | أقلّ من سنتين | 06 | 11.33 | 31.000 | -0.740 | 0.459 | دالة |
| | أكثر من سنتين | 13 | 9.38 | | | | |
| | المجموع | 19 | | | | | |

جدول رقم (02) نتائج الفرضية الثانية

وباستعراض نتائج الفرض الثاني اتضح أنّ هناك فروقاً بين الأخصّائيين النفسيين قليلي الخبرة وبين نظرائهم كثيري الخبرة وذلك على جميع محاور الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية، كما أنّ هذه الفروق جاءت لصالح ذوي الخبرة الكثيرة، لذلك يمكن القول بأن هذه النتائج جاءت محقّقة لصحّة الفرض الثاني.

ويفسر الباحث حصول الأخصّائيين النفسيين كثيري الخبرة على قيمة(ز)(-0.740)أعلى من نظرائهم قليلي الخبرة على كلّ بنود الأداة بأن ذوي الخبرة الكثيرة أصبح لديهم معرفة تامة بقدرات الأخصّائي النفسي وأصبح لديهم فهم أعمق بمهامّه التي يقوم بها من خلال الممارسة اليومية وعملهم مع بعض ضمن الفريق العلاجي الواحد. كما أنّ الأخصّائيين النفسيين ذوي الخبرة الكثيرة وصلوا إلى درجة عالية من النضج والثقة بالنفس وبالقدرات ممّا جعلهم يثقون بأنفسهم لذلك أصبح لديهم خبرة تمكنهم من القيام بالتكفّل والعلاج النفسي والاستشارات النفسية. أمّا ذوي الخبرة القليلة فإنّهم ربما يكونون متحمسين ومندفعين للعمل بشدة متناهية كي

يبرهنوا للمسئولين في المؤسّسة التي يعملون فيها أنّهم هم الأقدر على ممارسة هذه المهامّ خصوصاً وأن معظمهم ما زالوا حديثي العهد بالعمل الإكلينيكي، لكن عامل الخبرة هو كان السبب في وجود فروق في عملية التكفّل.

**نتائج الفرض الثالث:** ينصّ الفرض الثالث على أنّه "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل النفسي وفق الرتبة الوظيفية**. وللتحقّق من صحّة هذا الفرض، قام الباحثان باستخدام تحليل التباين لمعرفة الفروق في استجابات أفراد العيّنة وفقاً للرتبة الوظيفية. ويتضح من الجدول رقم (3) وجود فروق بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل النفسي وفق الرتبة الوظيفية.

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسّط المربعات | اختبار التباين | sig | ف | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 2.567 | 2 | 1.283 | 1.600 | 0.231 | 1.600 | |
| داخل المجموعات | 13.633 | 17 | 0.802 | | | | |
| الكلّي | 16.200 | 19 | | | | | |

**جدول رقم(03) نتائج الفرضية الثالثة**

تشير نتائج تحليل التباين عن عدم وجود فروق بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل النفسي باختلاف الرتبة الوظيفية ولكن هذه الفروق لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية بل كانت قريبة جداً منها حيث بلغت قيمة "ف" 1.600 حيث أنّ قيمة sig (0.231) لجأن إلى تحديد اتجاه الفروق بواسطة المقارنات البعدية مستخدمين اختبار (LCD)

| | | فروق المتوسّطات | sig | الدلالة |
|---|---|---|---|---|
| دائم | عقود ما قبل التشغيل | 0.36667 | 0.508 | |
| | إدماج مهني | 0.86667 | 0.101 | |
| عقود ما قبل التشغيل | دائم | -0.36667 | 0.508 | |
| | إدماج مهني | 0.50000 | 0.304 | |
| إدماج مهني | دائم | -0.86667 | 0.101 | |
| | عقود ما قبل التشغيل | -0.50000 | 0.304 | |

**جدول رقم (04) نتائج اختبار LCD**

يتضح من خلال هذا الجدول أن مصدر الفروق التي حدّدها اختبار LCD بشأن الفروق بين أفراد العيّنة في عملية التكفّل النفسي وفق الرتبة الوظيفية، جاءت لصالح الأخصّائيين النفسين الدائمين والتي حدّدتها قيمة SIG (0.508). وكما يتضح من الجدول السابق فإنّ الأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة "أخصّائي نفسي في إطار " الإدماج المهني" حصلوا على قيمة SIG (0.101) وهو أقلّ من القيمة التي تحصل عليها الأخصّائيون المصنّفون وفق وظيفة "دائم". وهذا نفس الوضع التي جاءت به المقارنة بنسبة للأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة " أخصّائي نفسي في إطار عقود ماقبل التشغيل والذين حصلوا على قيمة SIG(0.304) فكانت الفروق وفق السلم الترتيبي لصالح الأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة " أخصّائي نفسي "دائم" والتي حدّدتها قيمة SIG (0.508).للأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة أخصّائي نفسي في إطار "عقود ماقبل التشغيل" والتي حدّدتها قيمة SIG (0.304) الأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة " أخصّائي نفسي في إطار " الإدماج المهني" والتي حدّدتها قيمة SIG (0.101).

ويفسر الباحثان انخفاض قيمة sig للمصنّفين وفق وظيفة "عقود ماقبل التشغيل. الإدماج المهني" على أنّهم غالباً ما يكونون حديثي العهد بالتخرج وقليلي الخبرة، ولذلك فربما يكون غير مدرك تماماً لدور التكفّل الحقيقي للأخصّائي النفسي الإكلينيكي. كما أنّ الأخصّائي النفسي الدائم هو أكثر من يقوم بتكفّل بالحالات المرضية الموجودة ممّا قد يشير إلى فهمه لدوره كأخصّائي نفسي المتمثل في تقديم الاستشارات النفسية. كذلك فإنّ للأخصّائيين النفسيين المصنّفين وفق وظيفة أخصّائي نفسي في إطار "عقود ماقبل التشغيل" أكثر من يقوم بعملية التكفّل النفسي مقارنة بالإدماج المهني وذلك لكثرة ملازمة الأخصّائيين النفسيين الدائمين في فترات العمل اليومي. لذا يمكن القول إنّ إشراك الإدماج المهني في نفس توقيت العمل الخاصّ بدائمين وأصحاب عقود التشغيل يعتبر دليلاً واضحاً على فهم كلّ من الإدماج المهني لدوره الحقيقي الذي يقوم به في عملية التكفّل النفسي.

التوصيات

**في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يوصي الباحثان بما يلي:**

1- أن تتبنى وزارة الصحّة الجزائرية ممثلة في هيئة التخصصات الصحّية وضع دليل توصيفي يوضّح مهامّ كلّ من الأخصّائي النفسي الدائم وغير الدائم

2- التنسيق بين وزارة الصحّة والجامعات الجزائرية من أجل وضع دورات متخصّصة عن مهامّ الفريق العلاجي العامل في مستشفيات الصحّة. وتكون هذه الدورات مخصصة الأخصّائي الإكلينيكي حتى يفهم دوره بموضوعية.

3- وضع دورات تدريبية متخصصة عن التشخيص والعلاج النفسي والاستشارات النفسية وتكون مخصصة للأخصّائيين النفسيين حديثي التخرج.

4- إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول معرفة اتجاهات الأخصّائي النفسي في عملية التكفّل داخل المؤسّسات الصحّية.

5- التفريق في طبيعة الوظيفة الفريق العلاجي العامل في مستشفيات الصحية (الأخصّائي النفسي الإكلينيكي، الأخصّائي الاجتماعي، الممرض النفسي، والطبيب العام).

**قائمة المراجع**

أوّلاً: المراجع العربية:

1- شحاتة، محمّد ربيع (1989) المسؤولية المهنية ومشروع ميثاق أخلاقي للاختصاص النفسي في السعودية، الرياض :جامعة الملك سعود

2- زهران حامد عبد السلام (1985) الصحّة النفسية والعلاج النفسي ،القاهرة، عالم الكتب.

3- زهران حامد عبد السلام (2003) الصحّة النفسية والعلاج النفسي، القاهرة، عالم الكتب.

4- فوزي شاكر طعيمه، وزين الدين حنان لطفي، (2007) علم النفس الإكلينيكي، فلسطين، دار الشروق للنشر والتوزيع.

5- د. فهد بن عبد الله الربيعة،(ب.ت) ،دراسة بعنوان دور الأخصّائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي ،السعودية.

6- جمعة سيد يوسف (2000)، الاضطرابات السلوكية وعلاجها، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

مواقع الانترنيت: .(http://moh.sa1430)

# الضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالصحّة النفسية

# لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا بمدينة الاغواط

أ. حورية بوراس، د.حفصة جرادي

جامعة الأغواط

**ملخّص الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة الى التعرّف على العلاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا، والتعرّف على مستوى كلّ من الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية وكذا التعرّف على الفروق بين الجنسين في كلّ من المستويين في مستوى الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا

وقامت الباحثتان بتطبيق مقياسين، مقياس الضغوط النفسية المدرسية "لبوفاتح محمّد" (2011) ومقياس الصحّة النفسية "للقريطي والشخص"(1992) على عيّنة قوامها 97 تلميذا وتلميذة يتوزّعون على ثانويتين متواجدتين بمدينة الأغواط، وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، حيث توصّلت نتائج الدراسة إلى أنّه: لا توجد علاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسة لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا، وجود مستوى متوسّط من الضغوط النفسية المدرسية بالإضافة الى وجود مستوى منخفض من الصحّة النفسية لدى عيّنة الدراسة، ووكذا عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى كلّ من الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية.

ABSTRACT

This study aimed to identify the relationship between psychological stress and school mental health in an sample of baccalaureate students, and to identify both level of each of the psychological pressures of school and mental health as well as to identify the differences between the sexes in both levels. The researchers have apply two measures, the psychological pressure of school scale "to Boufatah Mohammed" (2011) and the measure of mental health "of the Qraiti person"(1992) on a sample of 97 male and female pupils are distributed in two secondary schools in Laghouat, and it has been using the descriptive Correlative method,

where study results show that: among a sample of baccalaureate students there is no relationship between psychological stress and school health psych,

there is an average of the psychological pressures of school level in addition to having a low level of mental health in a sample study, and as well as the lack of gender differences in the level of each of the pressures school psychological and mental health.

**مقدّمة:**

للمدرسة أهمّية كبيرة في حياة التلميذ، حيث أنّها تلي الأسرة مباشرة من حيث أهمّيتها في التأثير على النواحي الصحّية والنفسية وحتى الاجتماعية للتلميذ لأنّه يقضي فيها معظم أوقاته، فالمدرسة تعتبر كمجتمع مصغر يتفاعل فيه التلاميذ، لذا لا بدّ أن تكون البيئة المدرسية صحّية ومتوازنة تحقّق أقصى درجات الصحّة النفسية

التي يصبوا اليها الجميع وبناء على هذه التفاعلات والتأثيرات يمكن أن تتأثّر الصحّة النفسية للتلاميذ ببعض المشاكل كالضغوط النفسية المدرسية لهذا تبذل المؤسّسات التربوية الحديثة جهودا مضنية في هذا المضمار.

1) **أهمّية الدراسة**: تكمن أهمّية هذه الدراسة فيما يلي:

1.1) الاهتمام بالتلميذ بغرض تحسين أوضاعه ممّا ينعكس بالإيجاب على المنظومة التربوية

2.1) إعطاء القائمين على القطاع التربوي مقترحات مستمدة من هذه الدراسة لتخفيض مستوى الضغوط النفسية المدرسية والرفع من مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا.

3.1) كما تبرز أهمّية هذه الدراسة من كونها فاتحة لدراسات وبحوث أخرى تتناول متغيّري الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية في الاطوار التعليمية الأخرى ممّا يساعد على التعمق في دراسة هذين المتغيّرين كعنصر مهم في حياة التلميذ وهذا ما يؤدّي إلى إثراء البحث العلمي.

4.1)القاء الضوء على التلميذ باعتباره عنصر مهم في العملية التربوية، خاصّة وأنّه يعتبر كنقطة شد وجذب بين وزارة التربية الوطنية والنقابات الممثلة للأساتذة.

2) **أسباب اختيار الموضوع:**

من أهمّ الأسباب التي أدت بالباحثتين إلى دراسة هذا الموضوع هي:

1.2) قابلية الموضوع للدراسة العلمية باعتبارها موجودة.

2.2) اندراج هذا الموضوع ضمن تخصص الباحثتين.

3.2) الرغبة في تعميق المعارف حول هذا الموضوع.

4.2) ترتبط هذه الدراسة بالدعوة إلى النزول للميدان لرصد المشكلات التي تواجه التلاميذ في الثانويات ومعرفة سلوكياتهم.

3)**اهداف الدراسة:**

لكلّ باحث أهداف وعلى الباحث إثبات هذه الأهداف حتى يتسنى للمطلعين على دراسته معرفة الأسباب التي جعلت هذا الباحث يدرس هذا الموضوع دون غيره، ومن الأهداف التي نصبو إليها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

1.3) كشف العلاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا

2.3) التعرّف على مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا.

3.3) التعرّف على مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا.

4.3) كشف الفروق بين الجنسين في مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا.

5.3) كشف الفروق بين الجنسين في مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا.

6.3) تقديم بعض الاقتراحات من خلال تحليل بيانات البحث الميداني للتوصّل إلى تشخيص موضوعي للمشاكل والأسباب التي قد تخفض من مستوى الضغوط النفسية المدرسية والرفع من مستوى الصحّة النفسية.

**4) الدراسات السابقة:**

تشكل الدراسات السابقة تراثا مهما ومصدرا غنيا لجميع الدارسين والباحثين إذ تساهم في تكوين خلفيات علمية عن مواضيع دراساتهم وأبحاثهم، وهناك الكثير من الدراسات التي تناولت متغيّري الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى التلاميذ، والتي لا يسعنا المقام لذكرها واخترنا منها ثلاثة دراسات رتبناها حسب قربها من موضوع الدراسة الحالية هي:

**4-1) دراسة "مرزوق بن أحمد عبد المحسن" (2011)**:"الضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية لدى عيّنة من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الليث"

هدفت الدراسة إلى التعرّف الى مستوى كل من الضغوط النفسية المدرسية والإنجاز الأكاديمي ومستوى الصحّة النفسية، والتحقّق من وجود فروق في كل من الضغوط النفسية والإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية تبعا للصف ،والتحقّق من وجود فروق بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط النفسية المدرسية في كل من الإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، أمّا العيّنة فقد تكونت من 428 تلميذا وتلميذة بالمرحلة الثانوية وقد اعتمدت هذه الدراسة على ثلاثة استبيانات الأوّل خاصّ بالضغوط النفسية المدرسية والثاني خاصّ بالإنجاز الأكاديمي قام صاحب هذه الدراسة ببنائهما، أمّا الاستبيان الثالث الخاصّ بالصحّة النفسية فهو من إعداد "القريطي والشخص" (1992) ومن بين النتائج التي توصّلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

بلغ مستوى كلّ من الضغوط النفسية المدرسية والإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية درجة متوسّطة حيث بلغ المتوسّط العامّ لمستوى الضغوط النفسية المدرسية(89،120)والإنجاز الأكاديمي(06،93) والصحّة النفسية (01،60).وجود علاقة ارتباطية سالبة عكسية دالة عند مستوى (0،01 و0،05) بين درجات الضغوط النفسية المدرسية والإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية.عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في كلّ من مستوى الضغوط النفسية المدرسية والإنجاز الأكاديمي والصحّة النفسية بين افراد العيّنة ترجع لمتغيّر الصف. **(مرزوق العمري ،2012)**

**4-2) دراسة "عبدي سميرة" (2011/2010)**:"بعنوان الضغط المدرسي وعلاقته بسلوكات العنف والتحصيل الدراسي لدى المراهق المتمدرس (15 الى 17 سنة) ،وهي مذكرة ماجستير بجامعة مولود معمري بتيزي وزو.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المدرسي وسلوكات العنف لدى المراهق المتمدرس بالسنة الاولى ثانوي، كما سعت الدراسة الى معرفة الفروق في مستوى الضغط النفسي تعزى للمتغيّر الجنس (ذكر/انثى) وكذلك كشف الفروق بين الجنسين في ظهور سلوكات العنف لدى المراهق المتمدرس بالسنة الاولى ثانوي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، أمّا العيّنة فقد تكونت من 364 تلميذا وتلميذة تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية وقد اعتمدت هذه الدراسة على مقياسين الأوّل خاصّ بالضغط المدرسي للطفي عبد

الباسط ابراهيم (2009) والمقياس الثاني الخاصّ بسلوكات العنف المدرسي من إعداد "بيار كوزليت(1997)، ومن بين النتائج التي توصّلت إليها هذه الدراسة مايلي:

أنّه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغط المدرسي وظهور سلوك العنف لدى العيّنة المدروسة كما أنّها لم تجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في مستوى الضغط المدرسي لدى المراهق المتمدرس بالسنة الاولى ثانوي. **(عبدي سميرة،2011)**

**3-4) دراسة "صولي إيمان" (2014/2013)**:"بعنوان المناخ المدرسي وعلاقته بالصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ المتوسّط والتعليم الثانوي"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ المدرسي والصحّة النفسية لدى تلاميذ التعليم المتوسّط والثانوي، وذلك من خلال معرفة واقع كلّ من المناخ المدرسي والصحّة النفسية، كما سعت الدراسة الى معرفة الفروق في مستوى الصحّة النفسية تعزى للمتغيّرات التالية الجنس (ذكر/انثى) والمنطقة الجغرافية (ريفي/ حضري) والمرحلة التعليمية (الرابعة متوسّط ،الثالثة ثانوي)،واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، أمّا العيّنة فقد تكونت من 978 تلميذا وتلميذة وقد اعتمدت هذه الدراسة على استبيانين الأوّل خاصّ بالمناخ المدرسي قامت ببنائه صاحبة هذه الدراسة والاستبيان الثاني الخاصّ بالصحّة النفسية من إعداد "مروان عبدالله دياب"، ومن بين النتائج التي توصّلت إليها هذه الدراسة مايلي:

أن نمط المناخ المدرسي السائد في مدارس التعليم المتوسّط والتعليم الثانوي مفتوح، وان مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسّط والثانوي مرتفع،كما توصّلت الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المناخ المدرسي والصحّة النفسية ،وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين في مستوى الصحّة النفسية.

لقد تمّ اختيار هذه الدراسات لعلاقتها بأحد متغيّري الدراسة أو كليهما معا ومجال تطبيق كلّ هذه الدراسات اقتصر على عيّنة التلاميذ وهو موضوع دراستنا. **(صولي إيمان ،2014)**

**5) مشكلة الدراسة:** تعتبر العلاقة بين التلميذ ومحيطه المدرسي علاقة تفاعلية وتبادلية ،حيث يؤثّر ويتأثّر ببيئته المدرسية خاصّة في ظلّ التغيرات المتسارعة والقرارات الارتجالية التي تميّز بها قطاع التربية والتعليم في الجزائر في السنوات الماضية ،هذا ما أدّى الى بروز العديد من المشكلات التربوية والسلوكية والصحّية خاصّة في فئة المقبلين على البكالوريا لما لهذه الشهادة من أهمّية بالغة في تحديد مستقبل كلّ تلميذ، هذا ما استثار الباحثتين لمعرفة المعاناة والضغوط التي قد تعتري التلاميذ ومدى انعكاسات تلك المعاناة على صحّتهم النفسية.

وتبلورت مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

ما مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا؟

ما مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا؟

هل توجد علاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا ؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس؟

6) **فرضيات الدراسة:**

نتوقّع أن يكون مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا مرتفع.

نتوقّع أن يكون مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا منخفض.

توجد علاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس.

**7)- التعاريف النظرية والإجرائية لمتغيّرات الدراسة:**

**1-7)-التعاريف النظرية:**

-**تعريف الضغوط النفسية: يعرفها** محمّد الصيرفي(2008):بأنّها عبارة عن نظام التكيف العامّ للجسم وعقل الانسان عند مواجهته لمثيرات بيئية. **(محمّد الصيرفي ،2008،ص42)**

-**تعريف الضغوط المدرسية:** يعرفها لطفي عبد الباسط ابراهيم(2009) على أنّها: عبارة عن ظاهرة سيكولوجية متعدّدة الابعاد تنتج عن مختلف العلاقات النفس اجتماعية والبيئية التي يتفاعل معها التلميذ ويدرك أنّها مصدر للتوتر والقلق النفسي.**(لطفي عبد الباسط ابراهيم،2009،ص 3)**

-**تعريف الضغوط النفسية المدرسية:** هي مجموعة الصعوبات والمعاناة والمشقة التي يواجهها الطالب ويدركها في المواقف والمجالات المدرسية.**(الأهواني 2005،ص117)**

**ويعرفها شحاتة (2010):** بأنّها ظاهرة نفسية متعدّدة الابعاد تنجم عن مختلف العلاقات النفس اجتماعية والظروف البيئية التي يتفاعل معها التلميذ ويدركها على أنّها مصدر للتوتر والقلق والمرض النفسي.

-**تعريف الصحّة:** يعرفها **هارليمان** (1998): بأنّها حالة من التوازن الواجب تحقيقها في كلّ لحظة من لحظات الحياة وأنّها النتيجة الراهنة لبناء كفايات التصرف والحفاظ عليها التي يمارسها الانسان نفسه.

كما يعرفها **اودريس** (1992): بأنّها حالة من من الاحساس الايجابي ،أي أن الصحّة لا تحقّق بصورة آلية دون سعي الفرد نحو تحقيق الصحّة، وإنما تكون موجودة كمحصلة فعلية وملموسة لما يقوم به الفرد خلال مجرى حياته كلّها من محافظة على القدرات الاجتماعية والنفسية والجسدية وترميمها.**(أحمد عبد اللطيف ابو سعد،2015، ص29)**

-**تعريف الصحّة النفسية**: إن المرونة من بين أهمّ خصائص متغيّر الصحّة النفسية ممّا يجعل تحديد مفهومه ليس بالأمر السهل فهو يختلف حسب التناول الذي يطرحه الباحث وحسب العيّنة التي ستطبق عليها الدراسة.

يعرفها" **القريطي**"(2003)أنّها حالة انفعالية عقلية ايجابية مستقرة نسبيا، تعبّر عن تكامل طاقات الفرد ووظائفه المختلفة وتوازن القوى الداخلية والخارجية الموجّهة لسلوكه في مجتمع ووقت ما ومرحلة نمو معيّنة وتمتّعه بالعافية النفسية والفاعلية الاجتماعية.

يعرفها **"علاء الدين كفافي"** (2012) بأنّها حالة من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية للفرد تؤدّي به إلى أن يسلك بطريقة تجعله يتقبل ذاته ،ويقبله المجتمع، بحيث يشعر من جراء ذلك بدرجة من الرضا والكفاية.

**2.7) التعاريف الاجرائية:**

**أ) الضغوط النفسية المدرسية:** هي الدرجة التي يحصل عليها التلميذ عند اجابته على فقرات مقياس الضغوط النفسية المدرسية المستخدم في الدراسة الحالية.

**أ) الصحّة النفسية:** هي الدرجة التي يحصل عليها التلميذ عند اجابته على فقرات مقياس الصحّة النفسية المستخدم في الدراسة الحالية.

**ب) تلميذ البكالوريا**: هو الشخص الذي يدرس في نهاية المرحلة الثانوية، ويستعدّ لاجتياز امتحان وطني يؤهله للدخول الى الجامعة.

**8) عيّنة الدراسة:** تتحدّد هذه الدراسة بعيّنة يبلغ قوامها(97) تلميذا وتلميذة بمرحلة البكالوريا، وذلك بواقع (30) تلميذا في ثانوية الغزالي و(67) تلميذا بثانوية محمّد الصادق طالبي.

**9) منهج الدراسة:** يستخدم الباحث المنهج المناسب لموضوعه، ولما كان موضوع هذه الدراسة يتعلّق بوصف الضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالصحّة النفسية، وجب على الباحثتين إتباع المنهج الوصفي بنوعه الارتباطي الذي يدرس العلاقة بين متغيّرين، ولهذا فهو الانسب لهذه الدراسة ،حيث يعرفه "محمّد خليل عباس وآخرون": (بأنّه المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتمّ بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضّح خصائصها أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضّح مقدار وحجم الظاهرة). **(محمّد خليل عباس وآخرون ،2009، ص 28)**

10) **الحدود المكانية**: تتحدّد الحدود المكانية لهذه الدراسة في مدينة الأغواط وبالضبط في ثانويتين هما: ثانوية محمّد الصادق طالبي وثانوية الامام محمّد الغزالي.

**11) الحدود الزمنية:** أنجزت تطبيقيا من يوم 23 مارس 2015 إلى غاية 26مارس 2015.

12) **أدوات الدراسة:**مقياس الضغوط النفسية المدرسية من إعداد "بوفاتح محمّد"(2011) وهو مقنن على بيئة مدينة الاغواط، يحتوي على 66 بندا يتوزّعون على ستة ابعاد كما هو موضّح في الجدول الآتي:

**جدول رقم(01) يوضّح توزيع البنود على أبعاد الاستبيان الضغوط النفسية المدرسية**

| الرقم | الأبعاد | رقم البنود | عدد البنود |
|---|---|---|---|
| 01 | ضغط الوالدين | .61-58-55-52-48-43-37-31-25-19-13-07-01 | 13 |
| 02 | ضغط المدرسة | .66-65-64-62-59-56-53-49-44-38-32-26-20-14-08-02 | 16 |
| 03 | ضغط الزملاء | 39-33-27-21-15-09-03 | 07 |
| 04 | ضغط المراجعة | 45-40-34-28-22-16-10-04 | 08 |
| 05 | ضغط الامتحانات | .50-46-41-35-29-23-17-11-05 | 09 |
| 06 | ضغط أحداث الحياة | .63-60-57-54-51-47-42-36-30-24-18-12-56 | 13 |

**مفتاح التصحيح وتفسير الدرجات:** المقياس ثلاثي البدائل (تنطبق عليّ دائما) يقدّر بثلاثة درجات (03) وتدلّ على الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها المبحوث من إجابته على البند.

- **البديل الثاني**: (تنطبق عليّ أحيانا) يقدّر بدرجتين (02) وتدلّ على الدرجة المتوسّطة التي يحصل عليها المبحوث من إجابته على البند.

- **البديل الثالث**: (لا تنطبق عليّ أبدا) يقدّر بدرجة واحدة (01) وتدلّ على الدرجة المنخفضة التي يحصل عليها المبحوث من إجابته على البند.

تجمع درجات المبحوث المحصل عليها من إجابته على بنود المقياس، فالدرجة (198) تشير إلى الدرجة المرتفعة، والدرجة (132) تشير إلى الدرجة المتوسّطة والدرجة (66) تشير إلى الدرجة المنخفضة، وتفسر درجات المبحوث على الاستبيان إلى ثلاثة مستويات عالية، متوسّطة، منخفضة.

أمّا مقياس الصحّة النفسية المعتمد في هذه الدراسة فهو من إعداد "القريطي والشخص" (1992) وهو مقنن على البيئة المصرية ،كما قننه مروان عبدالله دياب (2006) على البيئة الفلسطينية في دراسته الموسومة بدور المساندة الاجتماعية كمتغيّر وسيط بين الاحداث الضاغطة والصحّة النفسية للمراهقين كما قننته "صولي إيمان" على البيئة الجزائرية (2013) في دراستها تحت عنوان المناخ المدرسي وعلاقته بالصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ التعليم المتوسّط والتعليم الثانوي، يحتوي على 70 بندا يتوزّعون على سبعة ابعاد.

**جدول رقم (02) يوضّح توزيع الابعاد التي يشملها استبيان الصحّة النفسية:**

| البعد | البنود |
|---|---|
| الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس | 1،7،14،21،48،55،62،68،73،28،34،41 |
| المقدرة على التفاعل الاجتماعي | 2،8،15،22،35،42،49،56 |
| النضج الانفعالي والمقدرة على ضبط النفس | 3،9،16،23،29،36،43،50،57،63 |
| المقدرة على توظيف الطاقات والامكانيات في اعمال نافعة | 4،10،17،24،30،37،44،51،58،64،69 |
| التحرر من الاعراض العصابية | 5،11،،18،25،،31،38،45،52،59،،65،70 |
| البعد الانساني والقيمي | 6،12،19،26،32،39،46،53،60،66 |
| تقبل الذات وأوجه القصور العضوية | 13،20،27،33،40،47،54،61،67 |

**مفتاح التصحيح وتفسير الدرجات:** المقياس ثنائي البدائل (نعم،لا) بحيث نعم تعطى لها الدرجة (1) لا (0) من (0الى 25) درجة ضعيفة من الصحّة النفسية ومن(25الى 45)

درجة متوسّطة من الصحّة النفسية ومن (45الى 70) درجة مرتفعة من الصحّة النفسية.

**13) الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:** بما أن مقياس الضغوط النفسية المدرسية مقنن على بيئة مدينة الاغواط وهو مقياس له مستوى عال من الصدق والثبات فإنّنا سنكتفي بحساب الصدق والثبات لمقياس الصحّة النفسية، من بين الاساليب السيكومترية التي اتبعناها مايلي:

**أ) حساب الصدق التمييزي لمقياس الصحّة النفسية:** لحساب الصدق التمييزي قمنا بترتيب البنود على أساس فردي(1،69) وزوجي(2،70)، ثمّ قسمناها إلى مجموعتين: مجموعة الطرف العلوي وهم التلاميذ المتحصلين على أعلى الدرجات في مستوى الصحّة النفسية والمقدّر عددهم ب(10) بنسبة 27% ومجموعة الطرف السفلي وهم التلاميذ المتحصلين على أدنى الدرجات من مستوى الصحّة النفسية وعددهم(10) بنسبة 27% قامت الباحثتان بحساب الفرق بين متوسّطي المجموعات بتطبيق اختبار "ت" وتحصلنا على النتائج الآتية:

**جدول رقم(03) يبين حساب الصدق التمييزي لمقياس الصحّة النفسية:**

| المجموعات المقارنة | النسبة المئوية | ن | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | "ت" المحسوبة | "ت" المجدولة | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الجزء العلوي | 27% | 10 | 75.33 | 6 .47 | 22.72 | 2.57 | 5 | دالة عند 0.05 |
| الجزء السفلي | 27% | 10 | 50.66 | 5.57 | | | | |

يتبين من الجدول أن "ت" المحسوبة (22.72) أكبر من "ت" المجدولة (2.57) عند درجة حرية (5) وبمستوى دلالة إحصائية (0.05) وعليه فهي ذات دلالة إحصائية ومنه توجد فروق بين التلاميذ المتحصلين على الدرجات المرتفعة في مقياس الصحّة النفسية، والتلاميذ المتحصلين على الدرجات المنخفضة على المقياس وعليه فالمقياس يميّز بين أطرافه فهو صادق.

**ب) حساب الثبات لمقياس الصحّة النفسية:** استخدمنا لقياس الثبات طريقتين هما:

- **طريقة ألفا كرونباخ:** بتطبيق هذه الطريقة وجدنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.77) ،ومنه نستخلص أن مقياس الصحّة النفسية مرتفع ممّا يدلّ على صلاحيته للتطبيق الميداني.

- **طريقة التجزئة النصفية:** اعتمدنا على طريقة التجزئة النصفية بحيث قمنا بتقسيم المقياس إلى قسمين الطرف العلوي الذي يتكوّن من الأسئلة الفردية (1-69) والقسم السفلي الذي يتكوّن من الأسئلة الزوجية (2-70) ثمّ قمنا بحساب معامل الارتباط بين النصفين بواسطة معامل "بيرسون"، والجدول الآتي يوضّح ذلك:

**جدول (04) يبين معامل الثبات لمقياس الصحّة النفسية**

| الأطراف | عدد البنود | "ر" المحسوبة | "ر" المجدولة | درجة الحرية | الدلالة الاحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الجزء العلوي | 35 | 0.57 | 0.25 | 9 | دالةعند 0.05 |
| الجزء السفلي | 35 | | | | |

ومن خلال الجدول نلاحظ أن "ر" المحسوبة أكبر من "ر" المجدولة عند درجة حرية 9 وبالتالي فإنّ المقياس ثابت، ثمّ قمنا بتصحيح معامل الثبات بواسطة معادلة " جوتمان" والجدول الآتي يوضّح نتائج المعامل.

**جدول رقم (05) يمثل تصحيح معامل الثبات بمعادلة جوتمان**

| النصف الأوّل | | النصف الثاني | | معامل الثبات | | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | قبل التصحيح | بعد التصحيح | دالة عند 0.05 |
| 31.10 | 4.86 | 34.60 | 6.04 | 0.57 | 0.75 | |

ويتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائيا وهذا يدلّ على ثبات مقياس الصحة النفسية

**14)-الأساليب الإحصائية: تم الاعتماد على الأساليب الاحصائية الآتية:**

المتوسّط الحسابي، التباين ،الفروق ت، معادلة جوتمان ،النسبة المئوية ،معامل الارتباط بيرسون، اختبار التجانس ليفين.

**-عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى:** تنصّ الفرضية على أنّه نتوقّع وجود مستوى عال من الضغوط النفسية المدرسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالويا بمدينة الأغواط. وبعد المعالجة الإحصائية قد توزّع أفراد عيّنة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية المدرسية حسب مستوياته على النحو الآتي:

**جدول رقم (6): مستويات درجات أفراد عيّنة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية المدرسية**

| المستويات | الدلالة | عدد الأفراد | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| 110-66 | ضغط منخفض | 34 | 35.05% |
| 155-111 | ضغط متوسّط | 53 | 54.63% |
| 200-156 | ضغط عال (مرتفع) | 10 | %10.30 |
| المجموع | - | 97 | %100 |

تبين نتائج الجدول (06): أن أكبر نسبة من أفراد عيّنة الدراسة قد حصلت على مستوى متوسّط من الضغوط النفسية المدرسية بنسبة 54.63% وهي تتجاوز نصف عيّنة الدراسة حيث بلغت 53 فرد يليها مباشرة المستوى المنخفض حيث بلغ أفراد عيّنته 34 فرد بنسبة 35.05%، أمّا المستوى المرتفع فقد بلغ عدد أفراده 10 افراد بنسبة 10.30%، وممّا سبق نستنتج أن أفراد عيّنة الدراسة أغلبهم لهم مستوى متوسّط من الضغوط النفسية المدرسية، ومنه لم تحقّق الفرضية الثانية وهذا ما يتفق مع دراسة "مرزوق بن أحمد عبد المحسن العمري" (2011) ونعزي ذلك للأسباب الآتية:

– ارتفاع نسبة الناجحين في البكالوريا مقارنة بالسنوات الماضية وربط نتائج البكالوريا بالسياسة بعث الاطمئنان في نفوس التلاميذ.

– تحديد الدروس او ما يسمّى بالعتبة خفف الكثير من عبء المناهج الدراسية لدى التلاميذ.

– تكرر الاضرابات خلال السنة واحيانا تكون طويلة المدّة خفف من كثافة الدروس واعطى للتلاميذ فرصة اجراء دروس خصوصية ومراجعة ما درسوه.

**نصّ الفرضية الثانية:** "نتوقّع أن يكون مستوى الصحّة النفسية لدى تلاميذ البكالوريا منخفض " نتائج الفرضية مبينة في الجدول الآتي:

**جدول رقم (07) يبين مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا**

| مستوى الصحّة النفسية | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| عالي | 07 | %07 |
| متوسّط | 26 | %26 |
| ضعيف | 67 | %67 |
| المجموع | 100 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن تلاميذ البكالوريا يعانون من ضعف في مستوى الصحّة النفسية، حيث بلغ عدد هم (67) تلميذا أي ما نسبته (67%)، كما بلغ عدد التلاميذ الذين لديهم مستوى متوسّط في الصحّة النفسية (26) تلميذا أي بنسبة تقدّر ب(26%)، أمّا التلاميذ الذين لديهم مستوى عال من الصحّة النفسية فعددهم (07) تلميذ أي ما نسبته(07%).

ويرجع تدني مستوى الصحّة النفسية للتلاميذ للعديد من الاسباب كالقلق من امتحان البكالوريا باعتباره امتحانا مصيريا مقدسا لدى أسر التلاميذ، بالإضافة الى التأثير النفسي الذي تتركه الاضرابات حيث دامت مدتها خمسة اسابيع كاملة ممّا يجعل التلاميذ خائفين من اسئلة الامتحانات كأن تكون صعبة وهم لم يحضروا جيدا أو أن تكون ضمن دروس في المقرر لم يدرسوها بعد، كما لا ننسى ان هذه الدراسة اجريت قبل ستون يوما على امتحان البكالوريا، ولم تتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة "صولي إيمان" (2014) حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الصحّة النفسية لدى عيّنة الدراسة عال.

**عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:** نصّ الفرضية(توجد علاقة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا)

تم طبيق معامل الارتباط "بيرسون" "ر" تم الحصول على النتائج الآتية:

**جدول رقم (08) يوضّح معامل العلاقة الارتباطية بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية**

| المتغيّرات | العينة | "ر" المحسوبة | "ر" المجدولة | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| الضغوط النفسية المدرسية | 97 | 0.84- | 0.64 | 90 | 0.05 |
| الصحّة النفسية | | | | | |

بالرجوع إلى الجداول الإحصائية تبين أن "ر" المحسوبة(0.84-) أصغر من "ر" المجدولة "0.64" عند درجة حرية(90) وعند مستوى دلالة(0.05) ومنه "ر" المحسوبة غير دالة إحصائيا، وعليه لا توجد علاقة بين الضغوط

النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا، وعلى ضوء هذه النتائج نرفض فرضية البحث H1 لعدم تحقّقها ونقبل الفرضية الصفرية H0.

ويؤكّد التحليل الإحصائي على وجود علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة بين الضغوط النفسية المدرسية والصحّة النفسية لدى عيّنة الدراسة، ونعزي عدم وجود علاقة للأسباب الآتية:

تعتبر الضغوط النفسية المدرسية ضغوطا مؤقتة اي مرتبطة فقط بفترة البكالوريا فهي لا تسبّب اضطرابات نفسية لهذا لا ترقى إلى أن تمسّ الشخصية العميقة للتلميذ.

وقد اتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة "مرزوق بن أحمد عبد المحسن العمري" (2011)

نصّ الفرضية الرابعة:(توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس).

وبعد المعالجة الإحصائية تمّ التوصّل إلى النتيجة الآتية:

الجدول رقم (9) يوضّح الفروق بين الجنسين في مستوى الضغوط النفسية المدرسية

| درجات الأفراد على مقياس الضغوط النفسية | | اختبار التجانس ليفين F | مستوى الدلالة | حجم العينة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | t | مستوى الدلالة | القرار |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الضغوط النفسية | ذكور | 0.43 | 0,51 | 38 | 123.44 | 33.37 | 95 | 0.17 | 0.865 | غير دال 0,05 |
| | إناث | | | 59 | 122.33 | 29.98 | | | | |

من خلال الجدول رقم (4) أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس ليفين (F) بلغت في مقياس الضغوط النفسية المدرسية (0.43)، وهذه القيمة غير دالة إحصائيا ممّا يسمح لنا باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة لعيّنتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الفروق ($T_{test}$) والتي بلغت في مقياس الضغوط النفسية (0.17) أنّه لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى الضغوط النفسية المدرسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالويا بمدينة الأغواط، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصّل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.ومنه تحقّقت الفرضية وهذا راجع للأسباب الآتية:

كما اتفقت هذه الفرضية مع نتائج دراسة كلّ من مرزوق العمري وعبدي سميرة.

-**عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:** نصّ الفرضية" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا تعزى لمتغيّر الجنس"

وبعد تطبيق اختبار "ت" للفروق تمّ الحصول على النتائج الآتية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا بمدينة الأغواط تعزى إلى متغيّر الجنس.وبعد المعالجة الإحصائية توصّلنا إلى النتائج الآتية:

| الجدول رقم (10) يوضّح الفروق بين الجنسين في مستوى الصحّة النفسية | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| درجات الأفراد على مقياس الصحّة النفسية | | اختبار التجانس ليفين F | مستوى الدلالة | حجم العينة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | t | مستوى الدلالة | القرار |
| الصحّة النفسية | ذكور | 0.675 | 0,413 | 38 | 99.94 | 25.00 | 95 | 0.15 | 0,881 | غير دال 0,05 |
| | إناث | | | 59 | 99.20 | 22.89 | | | | |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس ليفين (F) بلغت في مقياس الصحّة النفسية (0.675)، وهذه القيمة غير دالة إحصائيا ممّا يسمح لنا باستخدام اختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة لعيّنتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الفروق ($T_{test}$) والتي بلغت في مقياس الصحّة النفسية (0.15) أنّه لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى الصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ البكالوريا بمدينة الأغواط ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصّل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5، ومنه لم تتحقّق الفرضية الخامسة، وعلى ضوء هذه النتائج نرفض فرضية البحث H1، ونقبل الفرض البديلH0.

و يمكن تفسير هذه النتائج ان كلا الجنسين واعون بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم، بالإضافة إلى أنّ التعليم لم يعد حكرا على الذكور فقط بل هو مهم أيضا بالنسبة للبنات ،والدليل على ذلك أن عدد التلميذات أكبر من عدد التلاميذ ،كما أنّ التلاميذ يعيشون نفس المرحلة وهي مرحلة المراهقة التي اعتبرها " هول " ميلادا جديدا يحدث في شخصية الفرد، حيث يمر نموه عبر سلسلة من التغيرات الجذرية والسريعة مردها النضج الجنسي والتغيرات الفيزيولوجية السريعة فهم يتمتّعون بنفس الطموح لتحقيق الاهداف والغايات المرجوة خاصّة التعليمية منها **(صولي إيمان ،ص2014،75)**. وقد اتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة كلّ من: "مرزوق العمري" "وصولي إيمان"

**الخاتمة والاقتراحات:**

وفي الاخير يمكننا القول بأنّ دور المدرسة لا يقتصر على إعداد وتكوين التلاميذ فقط بل يجب ان تهتمّ ايضا بصحّتهم النفسية ،حيث لا يخفى على الجميع ان تدني الصحّة النفسية يؤدّي الى نتائج وخيمة على المستوى الصحّي والتحصيلي للتلاميذ، لذا يجب ان تتضمن الصحّة النفسية المدرسية خططا تربوية وبرامجا ارشادية لا تتجزأ عن المناهج الدراسية للوقوف مع التلاميذ لمساعدتهم على التغلب على مشاكلهم النفسية والانفعالية والقضاء على اجواء الملل والفتور من الجو المدرسي وتعليمهم السلوك الصحّي داخل المدرسة وخارجها وخاصّة تلاميذ البكالوريا لأنّهم يمرون بمرحلة المراهقة وهي مرحلة جد حساسة من ناحية النمو بالإضافة الى تحضيرهم لاجتياز امتحان مصيري في حياتهم ،ويتكامل دور المدرسة مع دور المعلم بجانب دور

الأخصّائي النفسي ودور الأسرة في تحقيق أقصى درجات الصحّة النفسية للتلاميذ، فالتلاميذ يحتاجون دائما الى الدعم النفسي من كلّ المحيطين بهم سواء المحيط الأسري او المحيط المدرسي، لذا لا بدّ للمدرسة أن تتضمن خططها وانشطتها المدرسية ما يحقّق التوافق النفسي والصحّي للتلميذ.

ولن يستطيع التلاميذ ان يواجهوا التحديات المحيطة بهم ما لم يكونوا في صحّة نفسية جيدة ويكونوا قادرين على مواجهة الاحباطات والقلق الدائم والتقلبات المزاجية ويكونوا قادرين على ضبط انفعالاتهم فالصحّة النفسية من أهمّ العوامل التي تساعد على التحصيل العلمي للتلاميذ.

وتبقى نتائج هذه الدراسة مرتبطة بحدودها المكانية والزمنية والبشرية والأداتية والموضوعية.

**الاقتراحات**: بناء على نتائج البحث نقترح ما يلي:

-على التلميذ أن يدرك مدى خطورة الضغوط النفسية المدرسية وتدني مستوى صحّته النفسية وما يترتب على ذلك من آثار سلبية تؤثّر على صحّته الجسدية وعلاقته بمحيطه الأسري وحتى على تحصيله الدراسي ولهذا تقترح الباحثة أن تولي المؤسّسات التربوية أهمّية لإعداد برامج تدريبية للتلاميذ في كيفية الخفض من الضغوط النفسية المدرسية والرفع من مستوى الصحّة النفسية (وذلك بالتواصل مع أولياء التلاميذ، خلق جو مريح للتلميذ في المدرسة والأسرة، تنظيم رحلات ترفيهية تقديم دورات حول العلاج بالاسترخاء وتنظيم دورات رياضية....إلخ.

-التهوين من شأن امتحان البكالوريا كامتحان عادي يمكن لتلميذ متوسّط المستوى النجاح فيه.

-توفير الشروط اللازمة لتسهيل تمدرس التلاميذ كالكتب، الخرائط، الأدوات المستعملة في مخابر العلوم الطبيعية والفيزياء والرياضيات...الخ.

- الاهتمام بالظروف الفيزيقية المحيطة بالأستاذ كتوفير التهوية الجيدة والتدفئة وخاصّة المكيفات الهوائية نظرا للحرارة التي تتميّز بها مدينة الأغواط.

- قيام الأخصّائي النفسي في المؤسّسة بإعداد برامج ارشادية للتعامل مع الضغوط المدرسية والتخفيف من قلق الامتحان وكيفية تنظيم الوقت....الخ

- عدم ترك التلاميذ رهينة صراعات بين الوزارة الوصية ونقابات التربية وجعل مصلحة التلميذ هي العليا.

**قائمة المراجع:**

**أ/ الكتب:**


1)-أحمد عبد الطيف ابو أسعد(2015)، الصحّة النفسية من منظور جديد، دار المسيرة ط1، عمان.

2)لطفي عبد الباسط ابراهيم (2009)**مقياس ضغوط الدراسة** ،ب/ط،المكتبة الانجلو مصرية القاهرة.

3). محمّد الصيرفي (2008)**الضغط والقلق الاداري**، ط1 مؤسّسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الاسكندرية.

4)-محمّد خليل عباس ومحمّد بكر نوفل (2009)**مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**،ط1 دار المسيرة عمان.

5)-علاء الدين كفافي (2012)،**الصحّة النفسية والارشاد النفسي** ط1 ،دار الفكر ،عمان.

القريطي عبد المطلب امين (2003) **في الصحّة النفسية** ،ط3،دار الفكر العربي القاهرة.

**ب/الرسائل:**

6)-مرزوق بن احمد عبد المحسن العمري(2012)**الضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالإنجاز الأكاديمي ومستوى الصحّة النفسية لدى عيّنة من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الليث** رسالة ماجستير تخصص ارشاد نفسي جامعة ام القرى السعودية.

7)-عبدي سميرة(2011) **الضغط المدرسي وعلاقته بسلوكات العنف واتلحصيل الدراسي لدى المراهق المتمدرس (17/15 سنة)** رسالة ماجستير تخصص علم النفس المدرسي جامعة تيزي وزو الجزائر.

8)-صولي إيمان(2014) **المناخ المدرسي وعلاقته بالصحّة النفسية لدى عيّنة من تلاميذ التعليم المتوسّط والثانوي،** رسالة ماجستير تخصص صحّة نفسية وتكيف مدرسي جامعة ورقلة الجزائر.

**ج/المجلات:**

9)هاني الاهواني(2005) **مصادر الضغوط النفسية الدراسية وعلاقتها بفاعلية الذات الأكاديمية لدى طلاب المرحلة الثانوية العامّة الازهرية** ،مجلّة كلّية التربية جامعة الازهر ديسمبر 2005

د/المؤتمرات:

10)شحاتة ايهاب سيد محمود (2010) **العلاقة بين ادارة الذات والضغوط الدراسية** لدى عيّنة من طلاب المرحلة الازهرية المؤتمر السنوي الخامس عشر لمركز الارشاد النفسي جامعة عين شمس اكتوبر2010.

# المؤسّسة التربوية ودورها في ترسيخ ثقافة المحيط في الوسط الحضري

## دراسة ميدانية بمدينة الأغواط

أ. هويشر مسعود، د. بن الشين أحمد

قسم علم الاجتماع-

جامعة عمار ثليجي الأغواط

**ملخص:**

ثقافة المحيط وكلّ ما يتعلّق بالبيئة حقل معرفي متعدّد المجالات وتناولها العلماء والباحثون من اختصاصات مختلفة ومن جوانب متعدّدة ولهذا فإنّنا نحصر مجال معالجة الموضوع من خلال تركيب العلاقة بين المؤسّسة التربوية والمتمثلة في المتوسّطة والمحيط الخارجي الإيكولوجي وذلك بإظهار فاعلية المؤسّسة التربوية كإحدى مؤسّسات التنشئة الاجتماعية واحد أجزاء البناء الاجتماعي داخل الوسط الحضري وتأثيرها داخل وضمن المجال والمحيط البيئي وهذا من خلال الممارسات والسلوكيات التي تنجم وتصدر عن الطلاب والتلاميذ المرتادين لتلك المؤسّسات التربوية وهم في نفس الوقت الفاعلين في الوسط الحضري الذي تنتمي إليه تلك المؤسّسة وتلكم هي صميم الظاهرة محلّ الدراسة.

**Abstract:**

The culture of ecology and all terms of the environment is a field of knowledge and vast research also deal with several researchers from different specialties and multiple sides of study. And for this we limit treatment of the subject in this study by the installation of the relationship between the school and the external eco-efficiency space we show the school as one of the institutions of socialization and a part of the social structure in the city and urban space, and their impact on the urban environment and the external eco-space, that through behavioral practices and acts which produce and export by students and students in these institutions school lessons, these are high at the same time the actors in the urban space which belong the school, and this is exactly the phenomenon studied.

### أوّلا: الإشكالية:

نظافة المحيط الخارجي وحمايته من التلوث والمحافظة على البيئة في الوسط الحضري ووعي الأفراد وإحساسهم بها، ووجود ثقافة ووعي بالمحيط لدى سكان الوسط الحضري وداخل المدينة عامّة، ولدى تلاميذ المؤسّسة التربوية بالدرجة الأولى وهذا من اجل الحفاظ على محيطهم الخارجي الايكولوجي وظهور تأثير لما تلقوه وما تعلموه في المؤسّسة التربوية بحيث ينعكس على نظافة المحيط الخارجي والمجال الايكولوجي داخل الوسط الحضري الذي يعيشون فيه ويتعايشون مع جزئياته وحيثياته، أم أن هناك قطيعة بين التكوين النظري والتطبيق العملي وهل تساهم المتوسّطة في دعم وترسيخ هذه الثقافة البيئية وبالتحديد ثقافة الاهتمام والاعتناء بالمحيط، كإحدى المؤسّسات الاجتماعية النظامية الحضرية والتي لابدّ وان يمر عليها وقد مر عليها جل أفراد المجتمع وهذا بحتمية إلزامية التعليم والتمدرس حتى سن السادسة عشر ومن ثمّ الحفاظ على

نظافة المحيط الايكولوجي الحضري للأحياء السكنية، كما أنّ المجتمع كثير النقد لهذه المظاهر المشينة والملاحظة في المحيط ولكنه لا يحرك ساكنا لتغيير ذلك بل الأدهى والأمر أنّنا نلاحظ أنّه لا يقوم بتوجيه ولا بتعليم الجيل الجديد ولا يتحمل ولا يعترف بمسؤوليته عن هذا التدهور الايكولوجي بل يعزو ذلك إلى الآخر الذي لا يحدّده ولو أنّه تساءل يوما هل يقوم هو ومن ورائه كلّ مؤسّسات المجتمع بتوعية هذا الآخر وتبيان له ما يجب أن يتحلّى به من ثقافة حضرية تؤهله لان يكون أهلا للعيش في المدينة الحضرية وهو ما يمكن أن نسميه عملية تأهيل وتثقيف الإنسان الحضري.وعليه يمكن أن نطرح السؤال الرئيسي الآتي:

**1:السؤال الرئيسي والمحوري:**

- كيف تساهم المؤسّسة التربوية في ترسيخ ثقافة المحيط في الوسط الحضري؟

**2:الأسئلة الفرعية:**

2-1-ما هي الوسائل والأدوات التي تستعملها المؤسّسة التربوية في نقل وترسيخ ثقافة المحيط؟

2-2-أين يتجسد تأثير ثقافة المحيط التي يتلاقاها التلميذ في الوسط الحضري؟

**أمّا فروض الدراسة فتتمثل فيما يلي:**

**3:الفرضية الرئيسية:**

تساهم المؤسّسة التربوية بشكل فعال ومؤثّر في ترسيخ ثقافة المحيط في الوسط الحضري.

**4:الفرضيات الجزئية:**

4-1-تستعمل المؤسّسة التربوية كلّ الوسائل التربوية والبشرية في ترسيخ ثقافة المحيط لدى التلاميذ.

4-2-تتجسد ثقافة المحيط المرسخة لدى التلاميذ في وسطهم الحضري في تصرفاتهم التي تنم عن ثقافة حضرية.

**ثانيا: أهمّية الموضوع:**

1-بروز التلوث بكلّ أنواعه كأهمّ مشكلة للمدينة الحضرية.

2-ارتباط الإنسان بمحيطه الايكولوجي.

3-نشر الوعي البيئي والاهتمام بالمحيط فريضة دينية ومسؤولية اجتماعية وواجب وطني.

4-أهمّية البيئة والمحيط على المستوى المحلّي والإقليمي والدولي.

5-إبراز أهمّية العلم والتربية في تقدّم المجتمع ورقيه وازدهاره.

6-أهمّية المؤسّسة التربوية المتمثلة في المتوسّطة في الوقت الحاضر في التنشئة الاجتماعية للجيل الجديد وازدياد مسؤوليتها داخل المدن الحضرية بعد أن تراجعت مكان الأسرة وفقدانها لبعض أدوارها التقليدية.

7-استرجاع مكانة المؤسّسة التربوية التعليمية والتثقيفية في المجتمع الحضري وإبراز مشاركتها في إيجاد الحلول لمختلف مشاكله.

8-كما تبرز أهمّية الموضوع من خلال الإحصائيات التي أوردتها دفاتر الأمم المتحدة وبرامج حماية البيئة بان أكثر من مليار وسبعة مائة ألف طفل في العالم مهددون بأخطار التلوث البيئي وان من بين هؤلاء وهذا العدد الهائل تتسبّب البيئة وتلوث المحيط في وفاة 14 أربعة عشرة مليون طفل سنويا وإصابة 03 ثلاثة ملايين آخرين بإعاقات مختلفة[1].

**ثالثا: المفاهيم:**

**1:الثقافة:** يعرفها **الجابري** بأنّها: "ذلك المركب المتجانس من الذكريات والتصورات والقيم والرموز والتعبيرات والإبداعات والتطلعات التي تحتفظ بجماعة بشرية تشكل أمة أو ما في معناها بهويتها الحضارية في إطار ما تعرفه من تصورات بفعل ديناميتها الداخلية وقابليتها للتواصل والعطاء، وبعبارة أخرى أن الثقافة هي المعّبر الأصيل في الخصوصية التاريخية لأمة من الأمم عن نظرة هذه الأمة إلى الكون والحياة والموت والإنسان ومهامّه وقدراته وحدوده، وما ينبغي أن يتمّ وفق قواعد جماعية وعقلية مرتبطة بالظروف العامّة بتشكلها، وتصبح هذه الأنماط بذاتها مستقلة داخل البناء الاجتماعي تؤثّر فيه وتتأثّر به"[2]، وعرفها **تايلور Taylor** في كتابه الثقافة البدائية عام 1871 بأنّها: "هي ذلك الكلّ المركب المعقد الذي يشمل المعرفة والمعتقدات والفنون والقانون والأخلاق والعادات والعرف، وكافّة القدرات والأشياء الأخرى التي تؤدّي من جانب الإنسان باعتباره جزءاً وعضوا في المجتمع[3]،كما ذهب "**كلاكهون وهوبيل**" إلى أنّها عامل السلوك المكتسب أي المنقول عن طريق اللغة والرموز والإيحاءات التي تميّز الجماعات الإنسانية بما في ذلك الأشياء المصنوعة يعتبر ركنا هامّا في تعريف الثقافة، هذا السلوك الذي يتعلمه كلّ جيل جديد في جماعة من الأفراد عن طريق التنشئة الاجتماعية والثقافي المستمر، ولذلك ننتج إلى أنّ الثقافة في جوهرها محصلة السلوك الإنساني أو شروط ضرورية لهذا السلوك وهي بمثابة التراث الاجتماعي الذي ينتقل من جيل إلى جيل، كما أنّها ذلك الكلّ المتعلّق بأسلوب الحياة باعتبارها تتكوّن من المعاني والقيم والمعايير والتفاعل والعلاقات بينها، وهي تتجسد في أفعال ظاهرة في العالم الواقعي السوسيوثقافي، ويحدّد المفكر مالك بن نبي الثقافة حيث يقول: لكي نستحدث تركيب العناصر الثقافية ينبغي أوّلا أن يتحقّق شرط جوهري وهو أن تخلق وأن تؤثّر الصلة الضرورية بين الفرد وبين العوالم الأربعة عالم الأفكار، عالم الأشياء، عالم العناصر، وعالم الأشخاص، ولعالم الأشخاص في هذا الميدان حقّ التقدّم، والسبق، لا من أجل امتياز شخص الإنسان فحسب، بل لأنّه يمثل الرصيد الثقافي الذي يزود الفرد منذ ولادته بالمقاييس الذاتية التي تحدّد سلوكه، وتؤكّد انتسابه على ثقافة معيّنة، فالشرط الأوّل العامّ لتحقيق مشروع ثقافة هو إذن الصلة بين الأشخاص أوّلا، ثمّ إن الثقافة هي التركيب العامّ لتراكيب جزئية أربعة هي: الأخلاق، الجمال، المنطق العملي، والصناعة، فأسلوب حياة المجتمع وفاعليته يقومان في جانبهما الأكبر على عالم الأشياء، الذي هو نتيجة عوامل فنّية صناعية

---

[1] -محمّد احمد عبد الهادي، اثر البيئة والتلوث على ذكاء وإبداع الأطفال، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2003، ص8.

[2] -محمّد حسن البرغثي، الثقافة العربية والعولمة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص90

[3] -محمّد احمد بيومي، علم الاجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009،ص120

مختلفة، فهذا أيضا جانب الأشياء الذي ينبغي أن نصنّفه عنصرا ثقافيا في إطار تربوي مناسب، فالصناعة أو العنصر الفني، هي إذن فصل آخر ضروري لتصنيف العناصر المتبقية[1].

**2:المحيط:**هو المحيط الذي توجد فيه الحياة وهو واسع جدا، ويشمل جزءا من الغلاف الجوي، والغلاف الصخري من القشرة الأرضية، والغلاف المائي، وهو الجزء المأهول من كوكب الأرض، ويشمل الماء والهواء واليابسة، وفيه تتواجد الكائنات الحية بمختلف أنواعها وأشكالها، ويمكن اعتباره نظاما بيئيا واسعا يضم أشكال الحياة كافّة تلك التي نعرفها اليوم، كما تضم البيئة الطبيعية والتفاعلات المتبادلة بينهما، وبالتالي فهو ترابط الأنظمة البيئية على سطح الكرة الأرضية، ويمتد المحيط الحيوي من قاع المحيطات إلى قمم الجبال أي بسمك 20 كلم تقريبا، وتتركز معظم أنواع الحياة في مناطق التقاء الماء والهواء واليابسة.

أمّا المجال الحيوي فيشمل كافّة الكائنات الحية من حيوان ونبات التي يتعايش معها الإنسان، وفي تفاعل تلك الأنظمة مع بعضها يجد الإنسان الظروف والعوامل البيولوجية اللازمة لحياته، وكذلك الحفاظ على استمرارية أنشطته الإنتاجية المتعدّدة، فالنبات ينتج المادّة والطاقة في تركيب عضوية معقدة، ويأكل لحيوان النبات والعشب.. ويأكل حيوان آكل اللحوم حيوانا آخر آكلا للعشب، والإنسان يأكل الحيوان والنبات وهكذا تستمر علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة به من نبات وحيوان وموارد وثروات، فالمحيط هو الإطار الذي يعيش فيه الإنسان جميع مراحله العمرية ويمارس فيه نشاطاته المختلفة الزراعية والصناعية والاقتصادية والاجتماعية وتتأثّر بظروفها أحواله الصحّية والنفسية كما يقصد بكلمة البيئة الوسط المحيط بالإنسان والذي يشمل جميع العوامل الحيوية التي تؤثّر بالفعل في على الكائن الحي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في أيّ فترة من تاريخ حياته، وعلى العموم فإنّ البيئة الاجتماعية تشتمل على العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعوامل الثقافية المادية منها والغير المادية[2].

**3:الحضرية:** تعني الحضرية أو الحضارة في اللغة الاستقرار أو الإقامة الدائمة في الحضر، والحضر والحضار والحضارة هي خلاف البادية، وتبدى الحضري أي أقام بالبادية، وتحضر البدوي أي أقام في الحضر. وتدلّ الحضر على الجانب المادي من النشاط الإنساني في اتصاله بالطبيعة، وذلك كالعمران والمدينة وتدلّ الحضرية على الجانب اللامادي. فالحضرية تشير إلى طريقة الحياة المميّزة لأهل المدن الذين يتبعون عادة أسلوبا أو نمطا معيّنا في حياتهم، وهو أمر يتعلّق بالسلوك اليومي، فالناس يتكيفون نفسياً مع متطلبات المدينة، وأحد مظاهر هذا التكيف هو الذي جعل سلوكهم مطابقاً لسلوك رفاقهم من الحضريين[3].

الإنسان الحضري يمارس أسلوب حياة، وأن الحضرية والإنسان المتحضر يعني ممارسة أسلوبا من الحياة مشتملا على أوجه نشاط فكري واجتماعي واقتصادي وسياسي وديني وفني وبالتالي تعبّر الحضرية عن الحياة

---

[1]-مالك بن نبي، مشكلات الحضارة، مشكلة الثقافة، ص 48-67 بتصرف

[2] - محمّد إبراهيم محمّد شرف، المشكلات البيئية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الازاريطة، 2007، ص 17.

[3] - لوجلي صالح الروي، علم الاجتماع الحضري، ط1، بنغازي: منشورات جامعة قار يونس، 2002، ص31.

بأحاسيسها وأشواقها وتقاليدها وتطلعاتها وتبدوا فيها مستويات من الثقافة أكثر تقدّماً، فهي المؤشر الذي يميّز مجتمع عن آخر، والحضرية هي نمط من أنماط السلوك، ولا شك أن كلّ سلوك هادف ومنضبط، فتصبح أنماط السلوك الحضري وضوابطه وأهدافه بالضرورة ظواهر مستمدّة ممّا يسود " البناء الحضري" من معايير ونظم[1].

ومفهوم الحضرية وفق لويس ورث يعتبرها كأسلوب للحياة يعكسه واقع البناء الاجتماعي والتنظيم الاجتماعي، ويعدّ **لويس ورث** أوّل من تناول قضية المدينة بشكل مباشر بوصفها كيانا اجتماعيا وذلك من خلال مقولته المشهورة:" التحضر ما هو إلاّ أسلوب للحياة" وكان يهدف إلى توجيه أنظار الباحثين إلى أهمّية البعد الاجتماعي باعتباره من المقومات المهمة للحياة الحضرية، ومقولته تعكس العلاقة الوطيدة بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية والجغرافية والإدارية التي تحدّد في النهاية نوعية هذا الأسلوب من نوعية الحياة، فالتحضر كما يرى لويس ورث:" طريقة للحياة بما تتضمنه من مقومات اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية، بشرط أن تتجسد هذه الطريقة أو الأسلوب في أنماط للفكر والسلوك يمكن تمييزه ووصفه بأنّه فكر حضري أو أسلوب حضري[2]، وانعكس مفهوم الحضرية في تعريف المدينة السوسيولوجي الذي لا بدّ وان يسعى لانتقاء عناصر الحضرية التي تميّزها كأسلوب للحياة، وان أوّل من اعتبر المدينة كيانا اجتماعيا هو " لويس ورث " بحيث عرفها بأنّها: "وحدة عمرانية كبيرة نسبياً تتميّز بكثافة سكانية، وهي مقر دائم لأفراد غير متجانسين اجتماعياً ويحتوي مفهومه للمدينة بوضوح على: كبر حجم المدينة - الكثافة السكانية – ازدياد درجة عدم التجانس في المجتمع – بروز الخصائص المميّزة للحياة الحضرية"[3].

**4:الثقافة الحضرية:**

تمثل هذه المفهوم وبرز في أعمال جماعة من العلماء ممن اهتمّوا بدراسة أثر المدينة على البناء الاجتماعي والايكولوجي، أو ممن اتخذوا من المدينة أساسا لتفسير بعض الأنماط الحضرية ك " لويس ورث " و" روبرت ريدفليد" والتي عنيت بإبراز خصائص المجتمع الحضري كنمط متميّز مقارنة بنمط المجتمع المحلّي، بحيث أصبحت المدينة تأخذ محتوى ثقافياً خاصّاً، وتصبح تبعاً لذلك متغيّراً تحليليا لتفسير هذا المحتوى، بحيث تعتبر الثقافة الحضرية باعتبارها طريقة للحياة[4]،و تعتبر أيضا تلك التصورات الاجتماعية والسياسية والثقافية والتاريخية لها انعكاس على سلوكيات وأفعال الأفراد داخل المجتمع الحضري، وبذلك تنشأ صورة خاصّة للمدينة الحضرية وهذه هي سمة من سماتها وبالتالي تصبح ثقافة حضرية تطبعها. فما ذكر ويذكر عن السمات التي تشخص سكان الحضر لم تتكوّن هكذا دون جذور تربط فيما بينها، وتتمثل هذه الجذور في نسق للقيم يكاد

---

[1] -عبد الرؤوف الضبع، علم الاجتماع الحضري،: دار الوفاء،ط1، الإسكندرية، 2005، ص49.

[2] - لوجلي صالح الروي، مرجع سابق، ص 35

[3] – هناء محمّد الجوهري، علم اجتماع الحضري، دار المسيرة، عمان، ط1، 2009، ص 89.

[4] – السيد عبد العاطي السيد، علم الاجتماع الحضري، ج1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص430.

يتشابه إلى حد بعيد بين سكان هذا النمط على اختلاف المجتمعات وتنوّعها ويتحدّد محتوى هذا النسق في كلّ الأبعاد السابقة فهو انعكاس صادق لنوعية المهنة وكمية الدخل ومستوى التعليم ونظام السكن أي أنّه باختصار صورة لنوعية الحياة التي يعيشها سكان الحض، ومن هنا نفهم أنّه ليس حقيقي النظر إلى المدينة أو الوحدة الحضرية على أنّها فقط هيكل اقتصادي أو بناء فيزيقي أو وحدة إدارية، بل إن المدينة كلّ ذلك وفوقه هي نظام اجتماعي[1]، فالمدينة إذن ليست مجرد وجود إقامة طبيعي للإنسان المتمدن، إنما تعتبر منطقة ثقافية تتميّز بنمطها الثقافية المتميّز، كما يمكننا أن تستشف هذا المفهوم من الصورة الموحدة لسكان المدن وثقافتهم المشتركة من خلال ما ذهب إليه ابن خلدون إلى أنّ المدن تطبع سكانها بطابع خاصّ ويؤثّر في نشاطاتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، كما أنّها تتطور بسرعة من حيث الاتساع المكاني، وازدياد معدّلات نمو السكان ومظاهر العمران المختلفة. وهذا التطور من شأنه أن يحدث تطوراً متشابها في العلاقات والنظم الاجتماعية المميّزة لسكان المدن، أمّا المناطق البدوية فهي تتطور في رأي ابن خلدون ببطء شديد وتتم الظواهر الاجتماعية السائدة فيها بطابع الثبات والاستقرار النسبيين. وكتب عن هذا " طبيعة العمران في الخليقة وما يعرض فيها من اليد والمضر والتغلب والكسب والمعاش والصنائع والعلوم ونحوها وما إلى ذلك من العلل والأسباب"، وان أهل الحضر ينتشر بينهم الثراء والترف الذي يفسد الطبيعة البشرية ويؤذن بخراب العمران، وقد أشار إلى ذلك في المقدّمة: "وأهل الحضر لكثرة ما يعانون من فنون الملاذ وعوائد الترف والإقبال على الدنيا والعكوف على شهواتهم منها قد تلوثت أنفسهم بكثير من مذمومات الخلق والشر"[2].

**5:المؤسّسة التربوية:**

المؤسّسة التربوية هي مؤسّسة تعليمية يتعلم بها التلاميذ الدروس بمختلف العلوم وتكون الدراسة بها عدّة مراحل وهي الابتدائية والمتوسّطة أو الإعدادية والثانوية وتسمّى بالدراسة الأوّلية الإجبارية في كثير من الدول. وتنقسم المدارس إلى مدارس حكومية ومدارس خاصّة، داخلية وخارجية، فالمدرسة مؤسّسة تربوية اجتماعية ذات مهمة نبيلة, وهي أساس بناء الفرد والمجتمع, وتكوين شخصيته وتربيته وتزويده بالقيم الإسلامية وبالمثل العليا, وإكسابه المعارف والمهارات التي تساعده على الإسهام في بناء مجتمعه وتنميته وتطويره علميا وثقافيا واقتصاديا واجتماعيا وحضاريا وسلوكيا, وذلك وفق ما جاء بسياسة التعليم لأيّ دولة.

ويقصد بالمؤسّسة التعليمية المنشاة أو المنظّمة التي تتم من خلالها العملية التعليمية سواء في شكل روضة أو مدرسة أو معهد، ولكلّ مؤسّسة تعليمية أهداف وبرامج وأنشطة وخدمات وقيادة وإدارة وتنظيم تختلف من مرحلة تعليمية لأخرى ومن نوع من التعليم لأخر، وغالبا ما تتميّز كلّ مرحلة بوحدتها التعليمية باعتبارها مرحلة منتهية كما تندرج خططها ومناهجها من المعرفة والخبرة البيئية إلى المجتمعية فالإقليمية إلى الدولية ومن

---

[1] – حسين عبد الحميد أحمد رشوان، المدينة (دراسة في علم الاجتماع الحضري)،المكتب الجامعي الحديث، 1998، ص42.

[2]- عبد الرحمان ابن خلدون، المقدّمة، المجلد01، ص131.

المحسوس إلى المجرد ومن الكلّية إلى التخصّصية وللمؤسّسة التعليمية جهاز إداري كذلك مجموعة من المعلمين والأساتذة[1].

والتعلم يقصد به أيُ تغيرات تحدث في سلوك الفرد أو تفكيره أو شعوره كنتيجة للخبرة والممارسة فها هو برونو يعرف التعلم بأنّه تغير مستمر في السلوك وهو التغير في الميل للاستجابة تحت تأثير الخبرة والممارسة، ويميل بها إلى التصرف والسلوك بأشكال تختلف عن أشكال السلوك التي كان يأتيها من قبل مروره بتلك الخبرات والتجارب كما يتمّ اكتساب الثقافة عن طريق التعلم[2].

**6:المرحلة المتوسّطة:**

هي المرحلة الثانية في المنظومة التربوية ومدتها أربع سنوات ويتميّز تلاميذ هذه المرحلة بالقدرة على التفكير المجرد والتعميم والانتباه والقدرة على استنتاج العلاقات وعليه يجب أن يراعى الاهتمام بالرحلات والأسفار والمشاهدة في دراسة البيئة ومظاهرها -وكذا العمل على أن تكون المعرفة وظيفية أي لها دور اجتماعي ونفسي- العمل على ربط التلميذ بحضارة العالم وتراثه وثقافته[3].

**رابعا: الجانب الميداني:**

**1:المجال الجغرافي:** وهو المكان ويمثل مجتمع البحث أو المجال العامّ للدراسة ولقد تمّ تحديد مكان الدراسة الميدانية بمدينة الأغواط وهي مدينة بوابة للصحراء تقع على سفح جبل تيزيقرارين تقع على الطريق الوطني رقم واحد على بعد 400 كم عن الجزائر العاصمة مساحتها الإجمالية 400 كيلومتر مربع بإجمالي سكان يقدّر ب 168184 نسمة بكثافة سكانية تقدّر ب 420.46 ن*كم$^2$، ويتوزّع التركيب السكاني حسب الجنس إلى 85423 ذكور و82761 إناث أمّا حسب السن فيتوزّعون حسب الجدول من مديرية التخطيط[4]:

| فئة السن | 0-4 | 5-9 | 10-14 | 15-19 | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 40-44 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| العدد | 19134 | 16920 | 16874 | 17160 | 16514 | 15456 | 12865 | 10472 | |
| 45-49 | 50-54 | 55-59 | 60-64 | 65-69 | 70-74 | 75-79 | 80-84 | 85 وأكثر | المجموع |
| 8738 | 6062 | 4503 | 2810 | 2972 | 2255 | 1526 | 714 | 788 | 168184 |

**2:المجال البشري:** تفيد الإحصائيات الصادرة عن مديرية التخطيط لولاية الأغواط أن حظيرة السكن للأسر العادية والجماعية تقدّر 24432 سكن أي عائلة وبالتالي يصبح مجتمع البحث هو مجموع أسر مدينة الأغواط والمقدّرة 24432 أسرة ينتشرون على أكثر من 59 حي معلوم ومعروف رسميا وشعبيا وموزعة هاته الأحياء على

[1] -عدلي سليمان، الوظيفة الاجتماعية للمدرسة، دار الفكر العربي، مدينة النصر، مصر،1999، ص27.

[2] -حسين عبد الحميد رشوان، العلم التعليم والتعلم، مؤسّسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2006، ص81.

[3] - نفس المرجع: السابق، ص152.

[4] -مونوغرافيا بلدية الأغواط، مديرية التخطيط لولاية الأغواط 2015.

أربع مناطق[1]، ومن هذه الأحياء وقع اختيار الباحث على أربع أحياء مختلفة ومتباعدة)حي موسى بن حسن من المنطقة الشمالية للمدينة وحي الوئام من المنطقة الغربية للمدينة وحي المقدر من المنطقة الجنوبية للمدينة وحي الصوادق من المنطقة الشرقية للمدينة(وهذه الأحياء مسماة ومحدّدة بعلامات ولافتات وتتوسّط هذه الأحياء كلّ المرافق الضرورية والحيوية وتتنوّع فيها أنماط الإقامة من عمارات وسكنات نصف جماعية, ملكية أو وظيفية، ومن هاته الأحياء الأربعة تمّ اختيار اربع متوسّطات هي على التوالي: متوسّطة اوكيد علال، متوسّطة المصالحة، متوسّطة الإخوة الرش ومتوسّطة حبيب شهرة ومن كلّ متوسّطة اختار الباحث 30 تلميذ من أقسام الرابعة متوسّط، وبالتالي فإنّ حجم العيّنة يصبح 120 مفردة أي تلميذ ومن وراء كلّ تلميذ أسرة بما في ذلك الزوج والزوجة حيث أنّ الأجوبة عن أسئلة الاستمارة تكون من طرف الأسرة كوحدة واحدة، وبعد توزيع الاستمارة حيث تمّ استرجاع كلّ الاستمارات 120 التي تمّ توزيعها.

**3:المجال الزماني:**

انطلقت الدراسة في شهر ديسمبر 2015 وانتهت في جانفي 2016 واستغرق البحث الميداني منها شهرا كاملا.

**4:المنهج المستخدم:** منهج البحث أو طريقة البحث في خطة معقولة لمعالجة المشكلة وحلّها عن طريق استخدام المبادئ العلمية المبنية على الموضوعية والإدراك السليم، لا البداهة والتخمين أو التجربة العابرة أو مجرد منطق[2]، ولأن هدفنا من الدراسة هو التعرّف على مظاهر التحضر وتأثيرها على تغير الأسرة بنائيا ووظيفيا كما هو وارد في الإشكالية، فإنّنا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة والوقوف علي حيثياتها والذي يعتبر أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في البحوث الاجتماعية ويركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة موضوع الدراسة ويعتبر هذا المنهج عملية لجمع البيانات بنوعيها الكيفية والكمية حول الظاهرة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج ومعرفة طبيعتها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى تعميمات[3]، بالإضافة الى المنهج الوصفي لقد استعمل الباحث المنهج الإحصائي التحليلي لتحليل البيانات والجداول وتحويل المعطيات الكيفية إلى المعطيات الكمية.

**5-تقنيات البحث المستخدمة:**

**5-1- الملاحظة:** لقد قام الباحث بتطبيق تقنية الملاحظة في فترة الدراسة الاستطلاعية وأيضا عند النزول إلى الميدان خاصّة للوقوف على المؤشرات الحضرية في الأحياء مجال الدراسة.

**5-2- الاستمارة:** من أهمّ الأدوات والتقنيات البحث التي استخدمناها في جمع البيانات الاستمارة والتي هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معيّن يتمّ وضعها في استمارة وبواسطتها يمكن التوصّل إلى

---

[1]-مونوغرافيا بلدية الأغواط، مديرية التخطيط لولاية الأغواط 2015.

2 - أحمد بدر. أصول البحث العلمي ومناهجه، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، 1979 ، ص230

[3] - سعيد التل، مناهج البحث العلمي وأساليب البحث العلمي العربية للدراسات، عمان، ط 1، 2006، ص-ص 109_111.

الحقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعم بحقائق[1]،وتعرفها مادلين غرافيتز بأنّها تعتبر أيّ الاستمارة وسيلة اتصال جوهرية، بين الباحث والمبحوث، تضم مجموعة من الأسئلة خاصّة بالمشاكل التي ينتظر من المبحوث إدلاء معلومات عنها[2]،ومن مزاياها أي الاستمارة ربح الوقت، واقتصار الجهد، وقدرة إيصالها لأعداد كبيرة من الناس، كما تمنح فرصة للمبحوث للتفكير في الأسئلة بعمق ويمكن إيصالها إلى أشخاص يصعب الوصول.

**6:تحليل البيانات المتعلّقة بالدراسة:**

**جدول رقم 01 يمثل توزيع مفردات العيّنة حسب السن:**

| فئات السن للأسرة | الزوج | | الزوجة | |
|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة |
| 30-20 | 09 | %07 | 12 | %10 |
| 40-31 | 21 | %18 | 60 | %50 |
| 50-41 | 59 | %49 | 38 | %32 |
| 60-51 | 28 | %23 | 08 | %06 |
| 61 فأكثر | 03 | %02 | 03 | %02 |
| المجموع | 120 | %100 | 120 | %100 |

من خلال الجدول رقم 01 نجد أنّ أعلى نسبة من الأزواج 49 % أي 59 زوج لهم سن بين 41-50 يليهم 23% اي 28 زوج لهم سن بين51-60 ثمّ يليهم 18% أي 21 زوج يمثلون فئة السن 31-40 أمّا فئات السن 20-30، 61-70 فيمثلون أقلّ النسب07% 02% .أمّا أعلى نسبة عند الزوجات فهي 50% أي 60 زوجة ينتمون إلى فئة السن 31-41 يليهن فئة السن 41-50 نسبة 32% أي 38 زوجة يليهن فئتي 21-30 و51-60 بنسبة 10% و06% ثمّ فئة 61 فأكثر كأقلّ نسبة02%. ومن الملاحظ أن العيّنة متنوّعة وتشتمل على أزواج وزوجات من فئات عمرية متنوّعة ومختلفة إلاّ أنّنا نلاحظ أن الفئات الأكثر تكرارا هي الفئات متوسّطة العمر، كما أنّ الفئات العمرية للأزواج تتقدّم دائما عن الفئات العمرية للزوجات فنجد مثلا أن الفئة العمرية للزوجات الأكثر هي فئة 31-40 في حين أن الفئة الأكثر عند الأزواج هي الفئة التي تليها 41- 50 ونفس التناسب موجود بين الاثنين في كلّ الفئات وهو ما يعبّر عموما عن طبيعة الاختيار للزواج في المجتمع الجزائري من حيث السن فدائما الفارق بين الزوج والزوجة يكون موجودا، وكبير في بعض الأحيان ويعبّر هذا الجدول عن وصف للوسط الاجتماعي لعيّنة الدراسة التي تنتمي إليه مفردة الدراسة.

***جدول رقم 02 يمثل توزيع مفردات العيّنة حسب الموطن الأصلي:**

1 - بوحوش عمار، والد محمّد، محمود .مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،1995 ، ص56

2 -Madeline(grawitz) , Methodes des sciences sociales , Paris , ed ,dalloz, 1974 , p 710.

| الموطن الأصلي | الزوج | | الزوجة | |
|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة |
| ريف | 12 | %10 | 11 | %10 |
| حضر | 108 | %90 | 109 | %90 |
| المجموع | 120 | %100 | 120 | %100 |

من خلال الجدول رقم 02 نجد أنّ أعلى نسبة من الأزواج 90 % زوج أصلهم حضري. ونفس الشيء عند الزوجات، فالتساوي والتوافق في النسب في الموطنين واضح بين الجنسين ممّا يعني أنّنا أمام مجتمع موطنه الأصلي حضري.

***جدول رقم 03 يمثل توزيع مفردات العيّنة حسب المهنة:**

| المهنة | الزوج | | الزوجة | |
|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة |
| زراعة | 00 | %00 | 00 | 00 |
| بدون عمل | 08 | %07 | 86 | %72 |
| وظيف عمومي | 58 | %48 | 17 | %14 |
| خدمات | 16 | %13 | 10 | %08 |
| الأعمال الحرة | 22 | %19 | 05 | %04 |
| تجارة | 16 | %13 | 02 | %02 |
| المجموع | 120 | 100 | 120 | 100 |

من خلال الجدول رقم 03 نجد أنّ أعلى نسبة من الأزواج 48 % أي 58 زوج يشتغلون كموظفين في الإدارات المختلفة يليهم 19% أي 22 زوج يمارسون أعمال حرة ثمّ يليهم 13% أي 16 زوج يمتهنون التجارة ونفس النسبة والتكرار للذين يمارسون الخدمات أمّا الذين هم بدون عمل فيمثلون نسبة 07 % أي 08 أزواج، أمّا أعلى نسبة عند الزوجات فهي 72% أي 64 زوجة ينتمون إلى فئة من هم بدون عمل، يليهن فئة الموظفات بنسبة 14% أي 17 زوجة يليهن المشتغلات في الخدمات بنسبة 08 % أي 10 زوجات أمّا الأعمال الحرة بنسبة 04% اي 05 زوجات والتجارة بنسبة 02% أي 02 زوجات وهي أقلّ نسبة. وهذا الجدول يعبّر عن الطبيعة المهنية المعروفة لدى السكان المدينة بحيث أنّ أغلبهم موظفين حكوميين وهو ما يمثل نسبة 61% مجموع الإدارة والخدمات هذا عند الأزواج أمّا عند الزوجات فتحتل المرأة الماكثة في البيت النسبة العليا.

**جدول رقم 04 يمثل مدى حديث الأستاذ للتلاميذ عن أهمّية المحيط كإحدى الوسائل:**

| الحديث عن أهمّية المحيط | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 85 | % 71 |
| لا | 35 | % 29 |
| المجموع | 120 | %100 |

من خلال الجدول نلاحظ ان أعلى نسبة من المبحوثين يتلقون توعية من طرف الاستاذ حول أهمّية المحيط وثقافة المحيط وهي 71% أمّا الباقي فيبدو أنّهم غير منتبهين للموضوع وهو ما يؤكّد على حضور الاستاذ وبقوة كوسيلة من وسائل ترسيخ ثقافة المحيط.

**جدول رقم 05 يبين مدى وجود النادي الأخضر كوسيلة من الوسائل:**

| النادي الأخضر | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 101 | %84 |
| لا | 19 | %16 |
| المجموع | 120 | %100 |

من خلال الجدول الثالث يتبين أن معظم التلاميذ يتعاملون مع النادي الأخضر كوسيلة من الوسائل في ترسيخ ثقافة المحيط وهو ما يمثل أعلى نسبة بـ 84% من العيّنة المبحوثة.

**جدول رقم06: ما هو دور التلميذ نحو المساحات الخضراء والأشجار المغروسة في حيه:**

| دورك نحو المساحات الخضراء والأشجار المغروسة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تنميتها وحمايتها | 107 | %89 |
| قلعها | 13 | %11 |
| المجمــــــوع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: أوضحت البيانات الكمية الواردة في الجدول بأن 107 مبحوث بنسبة 89% من حجم العيّنة أكدوا على دورهم في تنمية المساحات الخضراء والأشجار المغروسة، في حين كانت إجابات 13 مبحوثا بنسبة 11% من حجم العيّنة " بقلعها".

التحليل السوسيولوجي:بالنظر إلى هذه الإجابات نجد أنّها مرتبطة بالوعي الذي يتمتّع به تلاميذ مرحلة التعليم المتوسّط نحو المساحات الخضراء والأهمّية التي تكتسيها الشجرة لديهم في المحيط الحضري.

**جدول رقم 07: جمع الفضلات والأوساخ الموجودة خارج المنزل ورميها في الأماكن المخصّصة لها:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 73 | %61 |
| لا | 47 | %39 |
| المجمــــــوع | 120 | 100% |

القراءة الإحصائية: أوضحت البيانات الإحصائية المبينة في الجدول بأن 73 مبحوث بنسبة 61% من حجم العيّنة أكدوا جمع الفضلات والأوساخ الموجودة خارج المنزل ورميها في الأماكن المخصّصة لها، بينما أكد47 مبحوث بنسبة 39% بأنّهم لا يجمعون الفضلات والأوساخ الموجودة خارج المنزل ورميها في الأماكن المخصّصة لها.

التحليل السوسيولوجي: توضّح هذه الإجابات أن النسبة الأكبر لديها الوعي الحقيقي بأضرار الأوساخ والفضلات على المحيط وعلى المباني وعلى البيئة هي العيّنة التي تحبذ جمع الفضلات والأوساخ الموجودة على محيط المنزل ورميها في الأماكن المخصّصة لذلك وتبقى نسبة من العيّنة ليس لها إدراك بخطورة الوضع.

**جدول رقم08: هل تملك مزهريات (بوكيات نبات وأزهار) في منزلكم:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 90 | %75 |
| لا | 30 | %25 |
| المجموع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: من اجدول 08 نلاحظ أن 75% من التلاميذ يملكون مزهريات في منازلهم، بينما كانت إجابات التلاميذ الذين لا يملكون مزهريات في منازلهم بنسبة 25%.

التحليل السوسيولوجي: من خلال قراءتنا لهذا الجدول فإنّ التلاميذ الذين يملكون مزهريات في منازلهم يتمتّعون بنسبة أكثر مقارنة بأولئك الذين لا يملكون مزهريات في منازلهم وذلك راجع إلى الاهتمام بالنبات لما يمثله من أهمّية بالغة في الطبيعة وهو ما يؤكّد تجسيد التكوين البيئي للتلاميذ في محيطهم الحضري .

**جدول رقم09: حول القيام بالمشاركة مع أبناء الجيران في تنظيم العمارة وفنائها:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 82 | %69 |
| لا | 35 | %29 |
| بدون إجابة | 03 | %2 |
| المجمـوع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: 69% من مجموع المبحوثين الذين أجابوا بنعم مؤكّدين بذلك مشاركتهم مع أبناء الجيران في تنظيم العمارة وفنائها، أمّا الذين أجابوا بعدم المشاركة في تنظيم العمارة وفنائها كانت نسبتهم 29% غير أن الذين تخلوا عن الإجابة كانت نسبتهم 2 %

القراءة السوسيولوجية: بالنظر إلى الإجابات المقدّمة من طرف المبحوثين نلاحظ أن عدد المشاركين مع أبناء الجيران في تنظيم العمارة وفنائها أكبر من الذين يرفضون المشاركة، وهذا يعود إلى روح التعاون المتوفرة لدى تلاميذ مرحلة المتوسّط والأفكار المتشبعين بها والمكتسبة لدى غالبيتهم.

**جدول رقم10:حول رمي نفايتكم المنزلية كلّ يوم:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 82 | %68 |
| لا | 38 | %32 |
| المجمـوع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: 68% من مجموع المبحوثين الذين أجابوا بنعم برمي نفايتهم المنزلية كلّ يوم، بينما 32% مبحوثا أجابوا بأنّهم لا يرمون نفاياتهم المنزلية يوميا.

القراءة السوسيولوجية: يظهر من خلال هذا الجدول أن الذين يقومون برمي نفاياتهم المنزلية كلّ يوم يمثلون الأغلبية، حرصا منهم على نظافة محيطهم والاعتناء به، بينما بقيت الأسباب التي أدت بالآخرين إلى عدم رمي النفايات المنزلية يوميا، وامتناع القليل منهم عن الإجابة مجهولة.

**جدول رقم11: حول وسيلة إخراج نفاياتكم المنزلية في أكياس بلاستيك، دلو خاصّ:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| دلو خاصّ | 68 | %57 |
| أكياس بلاستيك | 42 | %35 |
| أكياس+ دلو خاصّ | 10 | %08 |
| المجمـوع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: أوضحت البيانات الكمية الواردة في الجدول بأن 68 مبحوث بنسبة 57% من حجم العيّنة أكدوا على إخراج نفاياتهم المنزلية في دلو خاصّ، في حين كانت إجابات 42 مبحوثا بنسبة 35% من حجم العيّنة بإخراج نفاياتهم المنزلية في أكياس بلاستيكية، أمّا نسبة الذين يخرجون نفاياتهم المنزلية في دلو خاصّ وأكياس بلاستيكية فهي08%.

القراءة السوسيولوجية: نلاحظ من خلال الجدول أن إخراج النفايات المنزلية في الدلو الخاصّ يمثل الوسيلة الأكثر استعمالا من الأكياس البلاستيكية، وهذا راجع إلى استعمال الدلو الخاصّ لمدّة أطول من الأكياس المتجددة، والتي تستدعي كلفة شرائها كلّ يوم.

**جدول رقم12: من يقوم بإخراج النفايات: الأب، أنت، الإخوة:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| الإخوة | 54 | %45 |
| أنت | 49 | %41 |
| الأب | 17 | %14 |
| المجموع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: 45% من مجموع العيّنة أن الإخوة هم الذين يقومون بإخراج النفايات، بينما أجاب 41% منهم بأنّهم هم من يقوم بإخراج النفايات، وأجاب 14% منهم بأن الأب هو من يقوم بإخراج النفايات.

التحليل السوسيولوجي:غالبية المبحوثين يتمتّعون بوعي للقيام بعمل إخراج النفايات والتخلص منها في المنزل حيث تدلّ الإحصائيات المقدّمة مساهمة الجميع في هذا العمل فهو فعل مشترك يترتب على الجميع ويستفيد منه الجميع صحّيا ونفسيا واجتماعيا، فالعمل المشترك يقسم الأعباء.

**جدول رقم 13:إذا كان الجواب أنت هل تقوم بإخراجها من نفسك أو بأمر وإلحاح من والديك:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| من يخرجون النفايات من أنفسهم | 75 | %62 |
| بأمر من والديهم | 45 | %38 |
| المجموع | 120 | 100 |

القراءة الإحصائية: أوضحت البيانات الكمية الواردة في الجدول بأن 62% من حجم العيّنة أكدوا على إخراج نفاياتهم المنزلية من أنفسهم، بينما نسبة 38% من المبحوثين أكدوا على إخراج نفاياتهم المنزلية بأمر من والديهم.

القراءة السوسيولوجية: من خلال الجدول نلاحظ أن الذين يخرجون النفايات المنزلية من أنفسهم هم الأكثرية وبأمر من الوالدين تأتي بعد ذلك، وهو ما يؤكّد لمشاركة الأولياء في تجسيد الوعي المكتسب لدى التلاميذ من طرف المدرسة.

**جدول رقم 14: قبل التخلص من النفايات أين تتركونها: في فناء المنزل، الشرفة، مدخل الشقة، آخر:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| مكان آخر | 53 | %44 |
| فناء المنزل | 28 | %23 |

| الشرفة | 37 | %31 |
|---|---|---|
| مدخل الشقة | 02 | %02 |
| المجموع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: 44% من مجموع العيّنة أجابوا بترك النفايات قبل التخلص منها، في حين 31% من مجموع العيّنة أجابوا بترك النفايات قبل التخلص منها في الشرفة، و23% منهم يتركونها في فناء المنزل، في حين نجد نسبة الذين يتركونها عند مدخل الشقة يمثلون 02%.

القراءة السوسيولوجية: تظهر البيانات الكمية الواردة في الجدول أن أغلبية المبحوثين يفضلون ترك نفايات المنزل قبل التخلص منها في أماكن أخرى غير فناء المنزل والشرفة ومدخل الشقة وهذا تفاديا لتراكم النفايات بالقرب من مساكنهم وتشويه المظهر الجمالي للحي الذي يسكنون فيه.

**جدول رقم 15: إذا وجدت زميلك يرمي بالقمامة في غير مكانها المخصّص، كيف تتصرف معه؟**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تنصحه | 61 | %51 |
| تنهاه | 23 | %19 |
| لا تهتمّ | 22 | %18 |
| تصلح الأمر بنفسك | 14 | %12 |
| المجموع | 120 | %100 |

القراءة الإحصائية: 51% من مجموع العيّنة أجابوا بنصيحة زملائهم بعدم رمي القمامة في غير مكانها المخصّص، بينما نجد أنّ نسبة 19% ينهون زملائهم عن هذا الفعل، و18% منهم لا يهمّهم الأمر، في حين نجد نسبة الذين يقومون بإصلاح الأمر بأنفسهم يمثلون 12%.

القراءة السوسيولوجية: من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن يفضلون النصيحة لزملائهم يحتلون القسط الأكبر من المبحوثين، وهذا نتيجة تحلّي هذه الفئة من المجتمع بروح المسؤولية تجاه محيطهم وزملائهم وهو ما ترسخه المدرسة في تربية هذه الفئات من المجتمع.

**خامسا: نتائج الدراسة:**

من خلال الدراسة تبين أن غالبية عيّنة البحث يتلقون توعية من طرف الاستاذ حول أهمّية المحيط وثقافة المحيط وهو ما يؤكّد على حضور الاستاذ وبقوة كوسيلة من وسائل ترسيخ ثقافة المحيط بما يحمله من تكوين ذاتي وما يعتمد عليه من برامج تعليمية خاصّة في مجموعة المواد التي لها ارتباط وثيق بالبيئة والمحيط، كما أنّ التلاميذ لهم تعامل إيجابي مع النوادي الخضراء التي تعتبر مخابر للحفاظ على البيئة ووسيلة للتدريب والتحسيس بأهمّية البيئة، وهو ما يحقّق الفرضية الأولى أن تستعمل المؤسّسة التربوية كلّ الوسائل التربوية والبشرية في ترسيخ ثقافة المحيط لدى التلاميذ. كما أنّ الدراسة أثبتت قوة الوعي الذي يتمتّع به التلاميذ بالمساحات الخضراء والأهمّية التي تكتسيها الشجرة لديهم في المحيط الحضري، وكذا الوعي الحقيقي بأضرار الأوساخ والفضلات على المحيط وعلى المباني وعلى البيئة من خلال جمع الفضلات والأوساخ الموجودة على محيط المنزل ورميها في الأماكن المخصّصة، كما أنّ غالبية المبحوثين يملكون مزهريات ويتعاونون مع غيرهم في

تنظيف الأفنية والعمارات، كما أنّهم يقومون برمي النفايات بوسائل عصرية وكلّ يوم وأن التخلص من النفايات يكون في أماكنها المخصّصة لها وبتعاون الجميع بل وبالحرص على أنّ الكلّ بذلك، وهو ما يؤكّد على ثقافة المحيط التي يتلقاها التلاميذ في المؤسّسة التربوية تتجسد وبوضوح في تعاملهم الإيجابي وارتفاع الحس البيئي لديهم تجاه وسطهم الحضري وهو ما يعبّر عن تحقّق للفرضية الثانية، وبالتالي فإنّ تصرفاتهم هاته تنم عن ثقافة حضرية، وهو ما يعبّر عن التكامل الإيجابي بين الوسط المدرسي التربوي المتمثّل في المؤسّسة التربوية التي تعتبر المتوسّطة إحدى روافدها وبين المجال الحضري والاجتماعي، ممّا يجعل مساهمة المؤسّسة التربوية واضحة وجلية في ترسيخ ثقافة المحيط في الوسط الحضري.

# انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأسرة (الزوج، والأبناء)

أ. عاجب بومدين
قسم علم النفس وعلوم التربية
جامعة الاغواط

**الملخص:**

تهدف هذه الدراسة لمعرفة انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأسرة (الزوج، والأبناء) وقد تمّ الانطلاق في هذه الدراسة من الإشكالية الآتية: ما انعكاسات خروج المراة للعمل على الأسرة (الزوج ،الابناء)؟ وقد حاول الباحث أن يتعرف على أهمّ الأثار التي تتركها المرأة عند خروجها للعمل، آثارها على زوجها وعلى أبنائها وعلى الأسرة عموما، واستعان الباحث باستمارة بحث احتوت على 40 بندا تمّ التحقّق من صدق وثبات الأداة عن طريق صدق المحكمين ومعامل ألفا كرونباخ وتمّ تناول هذه الدراسة بالمنهج الوصفي الذي يخدم هذا الموضوع .

**Abstract**

This study aims to know the implications for women's work outside the home, household effects has been starting in this study of the following problem: Is it the work of a married woman leads to the appearance of positive and negative effects of other reflected on the working woman herself and her husband and her children and the family? The researcher tried to identify the most important effects that women when they leave for work, their effects on herself and on her husband and to her children, generally the family, and what are the implications of a woman going out to work on the family, and hired a researcher form for search contained 40 items has been verified validity and reliability of the tool by Believe arbitrators Cronbach's alpha coefficient was .addressed this study, the descriptive approach that serves the subject

**تمهيد:**

إن التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية للجزائر منذ الاستقلال دفعت المرأة للخروج إلى ميدان العمل بجانب الرجل من أجل العمل معا على تحقيق التنمية في شتى المجالات، ممّا ساهم وبشكل بارز في تغيير بنية الأدوار الملقاة على عاتقها، وبسبب المتطلبات الكثيرة للأسر كالتعليم والبحث عن متعة المدينة، إذ أن تعقيدات الحياة وانتشار الصناعة والاختراعات والتكنولوجيا هي من الأسباب الرئيسية التي أثرت على استخدام الأيدي العاملة الذكرية والأنثوية، وأصبح الرجل غير قادر تماما على القيام بحاجات أسرته من تعليم وتربية وأجور مسكن وتحصيل القوت اليومي والعلاج له ولأفراد أسرته، هذه الأمور وغيرها دفعت المرأة إلى الإنخراط في سوق العمل لدعم الرجل ولسد النقص الناتج عن عدم قدرته على سداده، وبالإضافة إلى ذلك فإنّ التحاق المرأة بالعمل يعتبر أحد الطرق المشروعة في كسبها لقوتها، ولمساعدة أفراد أسرتها وتحقيق ذاتها والقضاء على الملل والفراغ والروتين في المنزل، وكذلك تستطيع المرأة عن طريق العمل إشباع حاجاتها الاجتماعية وإقامة صداقات في مجال العمل والشعور بالحرية في التعبير عن الذات، وتشعر نتيجة لذلك باحترامها لذاتها وتقديرها لها، وبالرضا عن إنجازها والإحساس بقيمتها ومكانتها في الأسرة والمجتمع، وبالأمن حيال ظروف الحياة الطارئة

ومشاقها، إن دوافع المرأة نحو العمل في الوقت الحاضر عديدة، وثمة عوامل متعدّدة اقتصادية واجتماعية وثقافية مختلفة تدفع المرأة نحو العمل وكان من أهمّ هذه العوامل ارتفاع مستوى تعليم المرأة الجزائرية، من جانب آخر ترافق ارتفاع مستوى تعليم المرأة مع ارتفاع تكاليف المعيشة، ممّا أدّى لخروج أعداد متزايدة من النساء إلى العمل خارج المنزل.

وممّا سبق يمكن طرح التساؤل الآتي: **ما انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأسرة (الزوج ،الأبناء)؟**

**1.1انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأطفال:**

إن انشغال المرأة أدّى إلى انشغالها عن بيتها وأطفالها وباعتبار المرأة هي الزوجة والأم وربة البيت فهي مسؤولة عن إعداد جيل المستقبل، أي أنّها مسؤولة عن أسرتها وعملها في وقت واحد، ولهذا فإنّ عملية التوفيق ما بين المهنتين تخلق عندها أوضاعا جديدة وتجعل منها إنسانا يعاني من تغييرات على الصعيد الاجتماعي ويتمثّل ذلك في التغيير الذي يحدث على مستوى الأسرة وفي دورها كأم عندما تضطر لترك طفلها لتقوم بعملها خارج المنزل، وتعتبر جميع الدراسات الاجتماعية والنفسية، الأم أوّل معلم للعلاقات الإنسانية وأوّل وسيط بين الطفل والعالم الخارجي، فإنّ أحسنت تقديمه إلى هذا العالم زادت ثقته فيها وفي هذا العالم، وإن أساءت تقديمه ظلّ يشعر طوال حياته بالوحشة والاغتراب، كما أنّ الأم أوّل مصدر للأمن عند الطفل لأنّه لا يفهم شيئا ممّا يدور حوله بما يثير توجسه وقلقه، وعطف الأم كفيل بدرء هذا القلق ويتوقّف نجاح الأم في تطبيع الطفل على مهاراتها في استهجان سلوكه غير المرغوب دون أن تشعره أنّه فقد حبها (سليم نعامة،188:1984 ).

ولقد أكدت مدرسة التحليل النفسي على أهمّية العوامل النفسية التي تربط الطفل بأمه في السنوات الأولى من عمره، والآثار العميقة التي تتركها هذه الأخيرة على نموه الانفعالي، ولهذا فأهمّية الحب في حياة الطفل ترجع إلى أنّه أوّل مظاهر العاطفة عنده اتجاه الآخرين، فمن خلال حب الطفل لأمه يتوصّل إلى اكتساب الكثير من العادات التي يجب أن يتعلمها الطفل عنها وذلك عن طريق المحاكاة والإيحاء (كامليا عبد الفتاح ،286 :1984) وممّا يكون له أسوء الأثر في شخصية الطفل هو غياب الأم وانفصالها المتكرر أو الطويل عنه، خلال السنوات الثلاثة الأولى من حياته، ذلك أن الطفل عاجز عن إدراك معنى الزمن، عاجز عن أن يدرك أن الأشياء التي تغيب عن نظره لا تزال موجودة، فهو يغطي عينيه ويعتقد أن أحدا لا يراه، فغياب الأم يشعره أنّها هجرته وأنّه قد ضاع (سليم نعامة ،188 :1984) وترتيبا على ذلك فإنّ أطفال المرأة العاملة، أطفال هجرتهم أمهاتهم وحتى إذا سعت الأم لإيجاد بديل لها لرعاية أبنائها أثناء فترة عملها خارجا، فالتناوب المتكرر لبديلات عن الأم يورث للطفل الشعور بالحيرة والقلق. ولقد أوضحت الدراسات العلمية التي أجريت في هذا المجال، أهمّية سلوك الأم في تشكيل السلوك عند الطفل وتطوره، إذا أشار كل من Bowlly et Goldford إلى أهمّية دور الأم في عملية تطبيع وليدها اجتماعيا، فلقد أشار إلى أنّ الطفل عندما يلقى العناية بالحاجات الفسيولوجية الأساسية له، دون أن يلقى العناية نفسها بالجوانب الشخصية فإنّنا نلاحظ تعرضه لآثار خطيرة على خصائصه الشخصية ومستقبل حياته. ولقد لاحظ بولبي من خلال أبحاثه بعض الآثار المترتبة على حرمان الطفل من أمه ومن أهمّها :حصول الطفل على درجات ضعيفة في اختبارات

الذكاء، ضعف تحصيله الدراسي، قدرة ضعيفة على إقامة علاقات مع الآخرين، تعرضه لمشاكل سلوكية مثل القلق، المخاوف، التوتر العاطفي غير العادي (رشاد صالح دمنهوري ،35 :1995) .

كما أظهرت دراسة علمية مؤخرا أن أطفال النساء العاملات في دوام كامل يعانون دراسيا مقارنة بالأطفال الذين لا تعمل أمهاتهم .وذكرت الدراسة التي درست أربعة آلاف طفل أمريكي أن أبرز مشكلات أبناء العاملات تتمثّل في ضعف التحصيل والإنجاز في مهارات التحدث والقراءة والرياضيات، وأنّه من المحتمل أن تصبح هذه المشكلات طويلة المدى بحيث تؤثّر على الأطفال في حياتهم فيما بعد وقد تترك آثار اقتصادية دائمة عليهم في حياتهم العملية .

أمّا على المستوى الوظائفي فهناك الدراسة التي قامت بها الدكتورة بثينة قنديل التي أجرت مقارنة بين أبناء الأمهات العاملات وغير العاملات من حيث بعض مظاهر شخصيتهم وكانت أهمّ نتائج هذا البحث:

- تكيف أبناء العاملات يقل كلّما زاد غياب الأم اليومي عن خمس ساعات.

- لم يظهر البحث أن لنوع الأم البديلة تأثير على تكيف الأطفال أي لا يوجد فرق بين الأطفال الذين يتركون في رعاية الأقارب وأولائك الذين يتركون في رعاية شخص آخر، وخلصت الدراسة إلى أنّ هناك فروق واضحة من حيث درجة توافق الأطفال لصالح النساء غير العاملات. وبما أن خروج المرأة للعمل يؤدّي إلى نتائج سلبية على تربية الأطفال خاصّة من ناحية توليد القلق وعدم الطمأنينة لديهم فهذا يعني إذن تصدع في بناء الأسرة، ذلك لأن المرأة العاملة لم تكن قادرة على القيام بوظيفتها كزوجة وأم بشكل طبيعي، إن غياب الأم الطويل بالنهار وابتعادها عن طفلها يؤدّي إلى تقصير في إشباع حاجات الحب والرعاية والحنان لديه خاصّة في فترة الطفولة الأولى، وهناك اعتقاد شائع بأن انفصال الطفل لمدّة طويلة عن الأم أثناء السنوات الأولى من حياته يعتبر من أوّل أسباب الشخصية الجانحة، فلقد بينت دراسات أن انشغال النساء المتزوجات وابتعادهن عن البيت لفترات طويلة أدّى إلى تزايد عدد الأحداث المشردين والمنحرفين (سليم نعامة،190 :1984).فالطفل عضو من أعضاء الأسرة والتي هي الأخرى أساس المجتمع ومنه أيّ انحراف في حياة الطفل يعرقل تقدّم المجتمع ويؤثّر على سلامته، ومرحلة الطفولة هي مرحلة يكون فيها الفرد عالة على المجتمع والأسرة والدولة، وكلّ هذه المؤسّسات مسؤولة على توفير مستويات مقبولة من المعيشة، والطفل إذا لم تتوفر له هذه الحدود من المعيشة بالإضافة إلى الرعاية والتوجيه السليم فإنّه ينمو لديه الميل إلى التشرد والتسكع في الطرقات لاحقا ثمّ يختلط مع رفقاء السوء .بالإضافة إلى أنّ الطفل المنحرف هو إنسان فاسد ورجل الغد الذي لا يرجى منه خير فيكون وحدة عاطلة اجتماعيا واقتصاديا.

ورغم ما قيل عن آثار خروج المرأة العاملة على الصحّة النفسية لأطفالها وتربيتهم، إلاّ أن هناك اتجاه يرى أن عمل المرأة له منظور إيجابي على الأسرة عموما وخاصّة على الأطفال فحسب كامليا عبد الفتاح أن أبناء المرأة العاملة لهم ربط دائم بالواقع العملي لأن أمهم خبرت هذا الواقع كما أنّها تعطيهم دائما الخبرة وتشجعهم نحو الاستقلال وتمنحهم فرصة التعبير عن الذات، بالإضافة إلى أنّ أطفال المرأة العاملة لهم طموح أكبر من غيرهم من أبناء النساء غير العاملات، ومن هذا نلاحظ تضارب في آراء وأقوال العلماء فيما يخصّ أثر اشتغال المرأة على أطفالها، حيث هناك من يرى أن الطفل يتأثّر لغياب أمه تأثيرا سلبيا فيلقى الإحباط بسبب غيابها وفريق آخر يرى أن

بعض الإحباط أثناء غياب الأم لا يضر بالطفل طالما هناك من يعوضها أثناء الغياب، وعلى العموم أن أطفال النساء العاملات في حاجة إلى أمهاتهم ومؤسّسات الإنتاج في حاجة إلى سواعد وعقول هؤلاء الأمهات .وهذه هي الأوضاع والظروف التي تحيط بعمل المرأة في المجتمع ويمكن أن نتوقّع لكلّ ذلك تغييرات منتظرة لحلّ هذه المعادلة الصعبة، وحسب رأي الدكتورة سناء الخولي (المرجع السابق100 : )

"إذا حكمنا على المرأة والأم بالإدانة كما يفعل الكثيرون فنحن نتهم ظلما عددا كبيرا من النساء اللائى لا تقدّم لهن الظروف بديلا للعمل، والأمثلة على ذلك كبيرة ومتنوّعة كالأرامل والمطلقات وهؤلاء اللائي لا يكسب أزواجهن ما يفي احتياجات الأسرة والأطفال، لهذا يعتبر التحاق المرأة بالعمل في مثل هذه الحالات وغيرها عملا ممتازا بالنسبة للأسرة، إذ تضحي المرأة براحتها في سبيل استقرار أسرتها." والجدير بالذكر أن وجود الأم في المنزل لا يضمن نجاح علاقتها بزوجها وأطفالها، وهنا يرى الكثيرون أن الوقت الطويل الذي تقضيه الأم مع أطفالها ليس دليلا على "الأمومة الصالحة "لأنّه إذا كانت لدى المرأة رغبة شديدة في الالتحاق بالعمل وتشعر أن أطفالها يعوقونها عن تحقيق ذلك فإنّ علاقتها بهم قد تتأثّر سلبا إلى حد كبير، ولهذا فإنّ المشاكل التي تتعرض لها الأم العاملة وأطفالها تعتمد أساسا على نوعية المرأة ذاتها، ونوع العلاقة التي تقيمها معهم، ونوع الرعاية التي تقدّمها لهم، ومدى استمتاعها بعملها.

وقد أجرت الطماوي (1989) دراسة بعنوان (خروج المرأة إلى العمل وأثره في رعاية الأبناء) هدفت إلى معرفة خروج المرأة للعمل وأثره في رعاية الأطفال .وتكونت عيّنة الدراسة من 60 امرأة عاملة تمّ اختيارهن بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي، وتوصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية: (الطماوي، 1989: 144)

-أجمعت السيدات العاملات المتفرغات على ضرورة تفرغ الأم لرعاية الطفل في المرحلة المبكرة حتى ثلاث سنوات، اذ إن طفل الأم العاملة أكثر تعرضًا للإصابة بالأمراض لتركه في الحضانة، ويتميّز سلوكه بالعصبية والتوتر والعدوانية لعدم شعوره بالأمان لبعده عن الأم لفترات طويلة من اليوم، وهذا يؤكّد ارتباطا سلبيا بين خروج المرأة للعمل والرعاية الصحّية النفسية للأطفال، هناك علاقة سلبية بين خروج المرأة للعمل والرعاية الاجتماعية للأطفال، فأطفال الأم العاملة أكثر مشاحنة مع الآخرين من أطفال الأم المتفرغة، وذلك لعدم وجود إشراف مباشر على الطفل، وأطفال المتفرغات أكثر ارتفاعًا في التحصيل الدراسي من أطفال العاملات.

**2.1-انعكاسات خروج المرأة للعمل على الزوج:**

إن الأعداد المتزايدة من النساء العاملات، والتي تعبّر جزئيا عن تحرر المرأة الذي انتشر على نطاق واسع، هذا التحرر في الحقيقة قد ألقى على عاتق المرأة أدوارا إضافية، ولا يقصد من ذلك أن الدور القديم للزوجة والأم قد انتهى إلى الزوال بل في الواقع أن الزوجة الأم أصبحت مرغمة في العصر الحاضر بفعل الضغوط الاجتماعية على القيام بأدوار إضافية، وقد تتجه بعض النساء إلى مقاومة هذه الضغوط والانصراف إلى حياتها الأسرية وحدها .وقد يعتبرها البعض الآخر حافزا على التخلص من العبودية أو التخلي عن أدوار الزواج والأمومة والإقبال كلّية على المهنة .أضف إلى ذلك الانطلاقة الكبرى التي حقّقتها المرأة في مستويات التعليم المختلفة .هذا القدر الكبير من

التطور يجعل الزوجة طرفا جديدا في الحياة الزوجية الحديثة، ونتيجة لكلّ ذلك اتجهت المرأة نحو ممارسة دور إيجابي في شؤون الزواج والأسرة، ولا تميل إطلاقا إلى ترك جميع القرارات لزوجها وتطالب بالمساواة في نشاط الزوج (محمود حسن،208:1967 ) إن مطالبة المرأة بالقيام ببعض الأدوار التي كانت تعرف أنّها من اختصاص الزوج أدّى هذا الفعل إلى الصراع بين الزوجين، فلم يصبح الرجل هو المسيطر على الزوجة والأبناء ولم تصبح القرارات الأسرية من حقّ الرجل وحده بل أصبحت تشاركه المرأة هذا الحقّ (مصطفى عوفي، 2003.:148) إن مجرد خروج المرأة للعمل يولد فراغا داخل البيت وهذا بدوره يؤثّر على الاستقرار العائلي ويحدث تغيير في العلاقة الزوجية في الأسرة التي تعمل فيها الزوجة، وقد تبين من بحث قامت به " ناي " سنة 1959 أن المناقشات كانت أكثر حدوثا بين الزوجات والأزواج في الأسر التي تعمل فيها الزوجة، فكانت النسبة بين العاملات اللائي طلبن الطلاق في وقت ما بالنسبة لغير العاملات فلقد بلغت المشتغلات % 60 وغير العاملات % 47 ونتيجة هذا البحث تدلّ على أنّ غير العاملة من النساء، أكثر توافقا من العاملة (كامليا عبد الفتاح،98:1984 )، كما يمكن أن يكون دخل المرأة العاملة هو أحد أسباب أو السبب الرئيسي في الخلاف بين الزوجين لأسر بعض العاملات وهذا بسبب رفض الزوجة المشاركة في نفقات الأسرة ومساعدة الزوج في تحمل أعباءها .فالوضع الاقتصادي هو الآخر عامل مهم في نشوب الخلافات بين الأزواج في أسر العاملات، فالمرأة العاملة قد يطالبها زوجها بالمساهمة بدخلها كلّه أو يستولي عليه بالقوة وهذا يؤدّي إلى الصراع الزوجي، وتؤكّد العديد من الدراسات أن نوعية العلاقات بين الزوجين تتأثّر تأثيرا كبيرا عند خروج الزوجة للعمل، فإذا كانت العلاقات إيجابية قائمة على أساس تفهم الزوج لطبيعة الظروف المحيطة بزوجته العاملة، وما ينتج عن هذا العمل من مسؤوليات تؤثّر على نفسيتها وعلى طاقتها البدنية فإنّ عمل المرأة في هذه الحالة يكون أساسا لتكافؤ الزوجين وتفاهمهما.

لكن العديد من الأبحاث تؤكّد أن هذه العلاقة غير موجودة نتيجة لاكتساب الزوج قيم واتجاهات سلبية من خلال التنشئة الاجتماعية التي تفرق في المعاملة بين الذكور والإناث ففي دراسة تعدّ في غاية الأهمّية والتي أجريت بU.S.A في سنة 1960 التي قام بها Donald wolfe, Robert Blood العالمان بلود ووولف فحسب هذان العلمان عندما يرغب الزوج في مساعدة زوجته العاملة في أشغال المنزل فإنّه يساعدها فقط أثناء وقت فراغه، كما أنّ عامل وقت الفراغ ليس وحده الذي يحدّد مساعدة الزوج لزوجته بل أيضا يدخل عنصر التنشئة الاجتماعية للزوج الإيديولوجية التقليدية لأدوار الذكورة والأنوثة في العائلة، فالعديد من الأزواج لا يساعدون زوجاتهم العاملات حتى ولو كان لديهم وقت فراغ لأنّهم مثبتين في الدور الذكور التقليدي (André Michel ,1997. 67:). ومن هنا ندرك أن المرأة العاملة كزوجة تعاني كثيرا من تعدّد المطالب وشعورها بضيق الوقت وهذا كلّه يؤدّي بها للإحساس بضغوط نفسية في أداء واجباتها كزوجة، كمايؤدّي إلى إحساسها بالذنب نتيجة التقصير الذي تشعر به في أداء بعض هذه الواجبات فالمرأة العاملة الزوجة مهما كان شكل وصولها إلى عالم الشغل سواء نتيجة الظروف أو الرغبة في التفتح الشخصي، فهي مسؤولة عن النتائج المدرسية السيئة لأولادها وعن الإدارة المقصرة للبيت الزوجي ...إلخ .للنضال ضد هذا الإتهام تنهك نفسها في نهار عمل مزدوج .(محمود حسن1967 ..ص201 ) ومن هنا نستخلص أن التعب

والإرهاق النفسي الذين تلقاهما المرأة العاملة يؤدّي إلى عدم إستطاعة الزوجة العاملة في تلبية مطالب الزوج سواء المادية أو العاطفية وبالتالي ينعكس التعب والعياء النفسي على المشاركة العاطفية وخاصّة عدم استطاعتها تلبية حاجة الأسرة بكاملها بعد عناء طويل في مكان العمل، الامر الذي يعقد نوعا ما الحياة الأسرية للمرأة العاملة.

**3.1- نتائج عمل الزوجة على مركزها في الأسرة:**

أسفر عمل الزوجة عن رفع مكانتها وبسط نفوذ أكبر حيث:

1- أن الزوجة كامرأة قد أتيح لها نظريا وعمليا أن تتعلم وأن تعمل وأن تستقل اقتصاديا ،و أن تتمسك بعملها وأن تشارك في مسؤولية رعاية الأسرة داخليا وخارجيا وما أتاحته الأدوات التكنولوجية الحديثة من إمكانيات، استطاعت المرأة عن طريقها أن تجد من الوقت ما تستغله إمّا في نشاط إنتاجي داخل الأسرة أو عمل له طابع اقتصادي خارجها.و مع أن نسبة الزوجات العاملات مازالت نسبة ضئيلة بالقياس إلى مجموع الزوجات في المجتمع، فإنّ هؤلاء يعملن بصورة أو بأخرى وزادت مسؤولياتهن داخل المنزل بشكل لم يكن موجودا في الأسرة الممتدة.(مليكة بن زيان ،2008:203)

2- كان من المتوقّع نتيجة إقبال بعض الأسر على تنظيم النسل واستخدام الأدوات التقنية واشتغال الزوجة، أن تتناقص مسؤولية المرأة داخل الأسرة وخاصّة فيما يتعلّق بالشؤون المنزلية، حيث كان شائعا أن المرأة العاملة تصرف من الوقت والجهد على حساب رعايتها للوحدة الأسرية .و لكن تبين أن الزوجة مازالت تحمل مسؤولية إدارة المنزل إلى جانب تحمل مسؤولية الوظيفة، كما تشرف في نفس الوقت على رعاية الأطفال ومراقبة سلوكهم، فكأن عمل المرأة في هذه الحالة لم يقلل من المسؤوليات التقليدية التي كانت تضطلع بها الزوجة في تاريخ الأسرة الإنسانية.

3- لا نستطيع أن ننكر أن العلاقات الأسرية في الأسرة التي تعمل فيها الزوجة قد تأثّرت بعمق، وإن كانت نتائج ذلك تختلف من فئة لأخرى، ويعكس هذا الإختلاف المستويات الإقتصادية والثقافية والميول، ومن أبرز جوانب التأثّر ذلك الصراع الظاهر أو المستتر بين الزوج والزوجة على السيادة والميزانية والادّخار ومعاملة الأطفال والصلة بالنسق القرابي وتمضية وقت الفراغ وغير ذلك من المسائل التي طرحها وأفرزها التغير الاجتماعي بوجه عامّ، ومن المتوقّع ازدياد هذه المؤثّرات على العلاقات الأسرية، ولكن ليس إلى الدرجة التي تسبّب انهيار الأسرة .

ومع أن وسائل التقنية الحديثة، قد أتاحت للمرأة وخاصّة المتعلمة، فرصا عديدة للعمل وقضاء وقت الفراغ بصورة متنوّعة، إلاّ أنّه من غير شك، ونظرا لعدم ارتياح الرجال إلى أيّ تخفف من جانب المرأة من حيث مسؤولياتها كامرأة وكزوجة، فإنّ العبء الملقى على االزوجة أصبح مضاعفا، ممّا يسبّب لكثير من الزوجات الإرهاق والإحساس الدائم بالتعب، وربما فقدان الصفات المميّزة للأنوثة نتيجة لتعرضها لصراع الأدوار.

**2- الإجراءات الميدانية للدراسة:**

**أوّلا - منهج الدراسة:**

تهتمّ هذه الدراسة بدراسة العلاقة بين الظواهر وتحليلها والتعمق فيها لمعرفة الارتباطات الداخلية والخارجية بينها وبين متغيّرات أخرى، وعلى وجه الدقة تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يتمّ من خلاله معرفة قوة العلاقة بين المتغيّرات المعروضة في فرضيات البحث والوقوف على أهمّ الآثار الأسرية والاجتماعية لعمل المرأة خارج البيت لدى عيّنة من النساء العاملات بولاية الاغواط، وقد تمّ اختيار المتغيّرات الوسيطية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة .

ويعتبر المنهج الوصفي هو المنهج الأكثر شيوعا وانتشارا وإستخداما في الدراسات التربوية والنفسية بصفة خاصّة والاجتماعية بصفة عامّة، ويركز على ما هو كائن في وصفه للظاهرة موضوع البحث، ويعبّر عن جمع البيانات بنوعيها الكمية والكيفية حول الظاهرة محلّ الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى وصولا إلى تعميمها.

**ثانيا- حدود الدراسة وإجراءات التطبيق:** تعتمد الدراسة على محاولة رصد انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأسرة (الزوج، والأبناء) وبالتالي تقتصر حدود الدراسة على:

1- **الحدود البشرية:** تمّ تطبيق الدراسة على (150) امرأة عاملة موزعين بين ثلاثة قطاعات كما يلي: قطاع التعليم (75) قطاع الصحّة (50) الإدارة (25)

2- **الحدود المكانية:** تمّ إجراء وتطبيق الدراسة في ولاية الأغواط .

3- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة بالتحديد تطبيقيا ما بين شهر سبتمبر وأكتوبر بالضبط (05) سبتمبر إلى غاية (26) أكتوبر من سنة (2015).

**ثالثا-الأدوات المستخدمة لجمع البيانات:**

تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وتمّ بناؤها على ضوء الدراسات السابقة وتمّ عرضها على مجموعة من أساتذة علم النفس لإبداء الملاحظات حول الاستبيان، وبعد تعديلها تمّ عرضها مجددا تمّ عرضها على عدد آخر من الأساتذة فأكد أكثر من 90 % منهم أن الاستبيان يفي بغرض البحث الذي أعدّ من أجله .

تضمن الاستبيان (40) سؤالا إضافة لسؤال مفتوح وكانت الأسئلة مقسمة وفق الأبعاد التالية: القسم الأوّل تضمن البيانات الأساسية الخاصّة بالزوجة العاملة.

القسم الثاني تضمن الأسئلة المتعلّقة بآثار عملها على زوجها.

القسم الثالث تضمن الأسئلة المتعلّقة بآثار عملها على أبنائها.

**رابعا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:** بعد استكمال إعداد الاستبيان قام الباحث باتباع مجموعة من الطرق للتأكد من صلاحية المقياس على البيئة الجزائرية بالضبط مدينة الأغواط، فقام بتطبيق الاستبيان على أفراد عيّنة الدراسة.

1- **صدق المقياس:**

**صدق المحكمين:** ويتمّ فيه عرض الصورة المبدئية من الاستمارة على مجموعة من المحكمين المتخصّصين في المجال وذلك لإبداء الرأي في العبارات ومدى مناسبتها وفي ضوء ذلك يتمّ حذف العبارة التي يتمّ الحكم عليها بأنّها غير مناسبة أو غامضة أو مركبة والتي لم تصل نسبة إتفاق السادة المحكمين على أنّها غير مناسبة وبذلك يتضح عدد بنود الاستمارة في ضوء هذه الخطوة وعليه تمّ عرض الاستمارة على ستة من المحكمين، حيث طلب منهم قراءة التعاريف الإجرائية لمتغيّرات الدراسة وجميع بنود الاستمارة وبعد ذلك الحكم على مدى مناسبة كلّ بند من حيث:

- الصياغة اللغوية لكلّ بند - ملائمة هذه البنود للقسم المراد قياسه .

**2- ثبات المقياس بطريقة ألفا-كرونباخ Cronbach Alpha M:** يعتبر معامل ألفا كرونباخ أحد مؤشرات الإتساق الداخلي للمقياس، ويمثل معامل آلفا متوسّط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار بطرق مختلفة، ويتمّ حساب تباين كلّ بند من بنود المقياس ثمّ مجموع التباينات، وكذلك تباين الدرجة الكلّية للمقياس، **تمّت** معالجة البيانات بطريقة ألفا –كرونباخ لاستمارة البحث والجدول الموالي يوضّح نتائج اختبار ألفا –كرونباخ .

**جدول رقم (01): يمثل نتائج معامل الثبات ألفا –كرونباخ لاستمارة البحث .**

| المقياس | عدد البنود | N | $\bar{X}$ | S | معامل الثبات ألفا-كرونباخ |
|---|---|---|---|---|---|
| استمارة البحث | 40 | 50 | 22.86 | 9.86 | 0.962 |

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليها أنّ معامل الثبات بلغ القيمة (0.962) وهذا يدلّ على الثبات وبما أنّ هذه القيمة تقترب من الواحد فهي قيمة عالية وتدلّ على الثبات المرتفع .

**خامسا: نتائج الدراسة:**

**1-** اتضح أن نسبة **67 %** من العاملات قلن بأن الدافع الأساسي لعملهن هو تحسين الوضع الاقتصادي للأسرة، ونسبة **10** % يعملن بدافع الاستقلال الاقتصادي وتوكيد الذات، و**10%** دافعهن إكمال التعليم، و**6** % بسبب وفاة الزوج أو سفره أو حدوث الطلاق، و**4 %** يعملن لعدم وجود من يعيل المرأة، ويمكن أن يستنتج بأن عمل المرأة يتمحور حول غاية أساسية هي تحسين الوضع الاقتصادي لأسرتها.

**2-** إن **80 %** من النساء العاملات ينفقن على أنفسهن من دخلهن أقلّ من **12** % بهدف سعيهن نحو رعاية أسرهن و**16 %** ينفقن بين **10** و**20%** ، أي أن الغالبية العظمى من النساء العاملات ينفقن القسم الأكبر من دخلهن على الأسرة ويسهمن بتحسين معيشتها لأن دخل الزوج وحده لا يسد احتياجات الأسرة ومتطلباتها، لذلك يأتي دخل الزوجة ليدعم من ميزانية الأسرة، وليزيح عبء معيّن عن الزوج.

**3** -إن **32 %** من النساء يعملن لسد إيجار المنزل ومن أجل العمل على شراء منزل خاصّ للتخلص من نفقات الإيجار.

4- إن النسبة العظمى من النساء اللواتي يتغيبن عن العمل لحاجة الأسرة لهن وصلت إلى **66** % لحرصهن على رعاية الأسرة، لكن ثمة نسبة ليست قليلة تقدّر ب 34 % تحتاجهن أسرهن ولا يتغيبن أو نادرا ما يتغيبن، ممّا يشير إلى انعكاس تغيبهن سلبا على أسرهن.

5- أظهرت الدراسة أن اتجاهات العيّنة تدلّ على أنّ عمل المرأة يؤثّر بشكل إيجابي في تخفيض عدد الأبناء المرغوب فيهم فثمة **76** % منهن أكدن بأن العمل يحد من إنجاب الأطفال و**13** % قلن إلى حد ما و**11** % قلن بأن العمل لا يؤثّر في الإنجاب.

6- دلّت الدراسة أن ثمّ علاقة بين المستوى التعليمي للمرأة العاملة وتنظيم الأسرة .

7- بينت اتجاهات العيّنة أن نسبة **25** % منهن يوفقن بصعوبة بين الأسرة والعمل وعلى حساب صحّتهن النفسية والجسدية أي على حساب سعادتهن ورفاهيتهن، فهن يضحين لقاء ذلك بوقت الاستراحة والنوم الكافي، وبالعلاقات الاجتماعية.

**سادسا: الإقتراحات والحلول الممكنة:**

من المسلم به أن وضع المرأة العربية الاجتماعي قد تغير تغيرا جذريا عما كان عليه من قبل عقدين أو أكثر ظلّ المنزل حتى عهد ليس ببعيد، عالم المرأة، تولد، تعيش، تعمل وتموت فيه، إنّه عالم ثابت ترث فيه أدوارها الاجتماعية عن أمها، لكن عالم المرأة اليوم غير عالم الأمس، فبفضل التربية والتعليم والعمل تبدلت أحوالها، فتزايد عدد المتعلمات والعاملات، وصارت المرأة العربية تشارك إلى حد ما في الحياة العامّة كما تراجع جزئيا سلطان العادات والتقاليد الذي كان يكبلها ويحدّد دورها ومركزها الاجتماعيين، يلاحظ أن غالبية الأسر التي تكون الزوجة فيها عاملة يرحبون بهذا العمل ويعتبرونه مصدرا هامّا وأساسيا في زيادة دخل الأسرة، ورفع مستوى المعيشة فيها وتؤكّد معظم الأسر التي تعمل فيها الزوجات عدم وجود أيّ دليل على أنّ عمل الزوجة "الأم " يكون له أثر سيء على الأطفال، أو على العلاقة بين الأم وأطفالها.

التوصيات كثيرة بشأن المرأة لكن العبرة في التطبيق، وفي تغيير عقلية الرجل والمرأة، وإدراكهما أن كلّ منهما يكمل الآخر وفيما يلي أهمّ المقترحات:

1- من أجل التوفيق بين العمل في الخارج وأعباء الأسرة ورعاية الزوج والأطفال تلجأ الزوجات العاملات إلى وسائل متعدّدة طرق متعدّدة لرعاية أطفالهن أثناء غيابهن في العمل، ولكن ذلك يختلف باختلاف الفئة التي تنتمي إليها الزوجة، وقد تبين أن غالبة الزوجات العاملات يلجأن إلى تنظيم الوقت بدقة والإستعانة بأم الزوجة أو حماتها أو خادمة أمينة أو إلحاق الطفل بإحدى دور الحضانة حتى يصل إلى السن التي تمكنه من الإلتحاق بالمدرسة، واستخدام الأدوات المنزلية الحديثة، وإرسال الأولاد إلى المدارس، وقد ظهرت أهمّية الأدوات المنزلية الحديثة بشكل واضح كوسيلة رئيسية تساعد الزوجة في التوفيق بين الإلتحاق بالعمل ورعاية شؤون الأسرة بالرغم من أن هذه الأدوات المهمة مازالت غير متوافرة عند كثير من الأسر لارتفاع أسعارها وانخفاض المستوى الإقتصادي للأسرة.

إن تشجيع التوازن بين دوري المرأة، يتطلب وعي المجتمع عامّة وأرباب العمل خاصّة، بضرورة تقديم الخدمات والتسهيلات للمرأة، ضمن نظام مطور لممارسة العمل .و تقدّم هده التسهيلات الفرصة للمرأة للمزج بين دوريها ضمن أيّ نموذج تختاره وبذلك تكون هذه الخدمات بمثابة اعتراف بأهمّية ما تقدّمه المرأة للمجتمع من خلال عملها المنزلي وخصوصا بالنسبة لقيمة عملها في رعاية وتربية الأطفال الذين يشكلون المورد البشري للمجتمع في المستقبل.

- تطوير قيم حضارية تتفق مع الواقع المتغيّر .
- إدراك ظروف المرأة الخاصّة وتكييف أوقات العمل معها بشكل يجعلها توفق بين العمل وتربية الأطفال.
- إنشاء دور الحضانة للأطفال الرضع والصغار في سائر المصانع والمؤسّسات وإعفاء النساء الرضع من العمل .
- بيان الحدود الواضحة لدور الذكر والأنثى، والحد من تعدّد الأدوار وإثقال كاهل المرأة بأعمال داخل المنزل وخارجه.

**قائمة المراجع:**

1- الطماوي محمّد، خروج المرأة ل لعمل وأثارة على رعاية الطفل ،القاهرة ،1989.

2- نعامة سليم، سيكولوجيا المرأة العاملة، مكتب الخدمات الطباعية، الجمهورية العربية السورية، 1984

3-رشاد صالح دمنهوري، التنشئة الاجتماعية والتأخر الدراسي –دراسة في علم النفس الاجتماعي التربوي ،ب ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ب س .

4- كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1984

5- محمود، حسن ،العوامل المحدّدة لعمل المرأة وتحصيلها العلمي .تونس،1989.

6-عوفي مصطفى ،المرأة العاملة في مضمون الاتفاقيات الدولية للعمل، مجلّة العلوم الانسانية والاجتماعية.العدد 7، جامعة باتنة 2002،ص142.

7- مليكة بن زيان: انعكاسات خروج المرأة للعمل على الأسرة وعلى صحّتها النفسية_والجسمية، مجلّة البحوث والدراسات الإنسانية ،منشورات جامعة 20أوت 1955 سكيكدة ،عدد03.

8- سهير كامل أحمد: علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية، 2001.ص 147.

9-André Michel , Suzane Lallemond, Marie France Moret: Enfance d’ailleurs, d’hier et d’aujourd’hui, Armand Collin, Masson, 1997.

# أثر التسويق بالعلاقة في قيمة الزبون

## دراسة ميدانية لعيّنة من زبائن الشركة الجزائرية للتّأمين وإعادة التّأمين بمنطقتي عنابة والطارف

أ.جديد صبرينة
قسم علوم التسيير
جامعة باجي مختار عنابة-الجزائر-

**الملخص:**

اهتمّت الدراسة بتوضيح أثر التسويق بالعلاقة في قيمة الزبون من وجهة نظر عيّنة من زبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.وهدفت إلى تحديد وقياس أثر أبعاد التسويق بالعلاقة المتمثّلة في(الثقة،الالتزام،التفاعل المشترك،الرضا،التعامل بخصوصية مع الزبون او شخصنة العلاقة)في تعزيز قيمة الزبون.ولتحقيق هذه الأهداف تمّ تصميم استمارة بحث ضمت جميع المتغيّرات المذكورة أعلاه،ووزعت على عيّنة قدّرت ب120 زبون الذين تفوق مدّة تعاملهم مع الشركة ثلاثة سنوات.وقد تمّ استعادة 96 استمارة استوفت كلّها شروط التحليل. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون.وكان بعد الثقة والتفاعل المشترك في المقدّمة.كما بينت النتائج أيضا عدم وجود تأثير لبعدي الرضا وشخصنة العلاقة في قيمة الزبون.ولذا أوصت الدراسة بإعطاء اهتمام أكثر لرضا الزبون والعمل على كسبه وتعزيزه،والاستفادة من بعد التعامل بخصوصية وتفعيله لتعزيز قيمة الزبون.وأخيرا أكدت الدراسة على أهمّية ممارسة التسويق بالعلاقة بكلّ أبعاده ومكوّناته لضمان تسليم جيد للقيمة.

**الكلمات المفتاحية**: التسويق بالعلاقة، قيمة الزبون، الثقة، الالتزام، التفاعل المشترك، الرضا، شخصنة العلاقة

**Abstract:**

This study is focused to clarify and explain the impact of relationship marketing in the Customer value, from the point of a sample customer of Algerian company for insurance and reinsurance. This study look also to measure the effect of relationship marketing dimensions (trust, commitment, common interaction, satisfaction and personalizing relationship) in enhancing customer value. To achieve these goals, a questionnaire was designed and included all the variables mentioned above, it was distributed to sample an estimated 120 customers who exceed a period of their dealing with company three years. It was restored 96 questionnaires unable to analysis. The study concluded the existence of a correlation and significant effect between relationship marketing and customer value, in particular trust and common interaction. It was also found no significant influence of satisfaction and personalizing relationship exists in customer value. The study proposes to give more attention to the customer satisfaction and worked to achieved, and benefit of personalizing relationship dimension and activated to enhance customer value. Finally the study emphasized the importance of the practice of relationship marketing whit all dimensions to give good value.

**Key words:** relationship marketing, Customer value, trust, commitment, common interaction, satisfaction, personalizing relationship

يواجه العالم اليوم جملة من المتغيّرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي لها انعكاسات على المؤسّسات الجزائرية،والتي فرضت عليها رهانات متعدّدة لمواجهة المنافسة الشديدة في ظلّ انفتاح السوق.فلم يعدّ التحدي بالنسبة للمؤسّسة الخدمية الجزائرية يكمن في البحث عن زبائن جدد وإنما أصبح يكمن في فهم وإدراك متطلبات الزبائن الحاليين والمحافظة عليهم وتقوية العلاقة معهم،وهذه هي الركائز التي يقوم عليها التسويق بالعلاقة.فنجاح العلاقة بين المؤسّسة والزبون يعتمد بالدرجة الأولى على كسبها لثقة ورضا الزبون من خلال الالتزام والوفاء بوعودها وتقديم عروض ذات قيمة عالية يدركها الزبون.وما يلاحظ في الواقع أن المؤسّسات الجزائرية الخدمية وبالأخصّ الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين مازالت في حيرة من أمرها تجاه هذه المتغيّرات.هل تتجاهلها؟هل تستسلم لها؟أم تتكيف معها وتواجهها بالأسلوب المناسب؟ومن هذا المنطلق جاء هذا البحث ليوضّح أهمّية التسويق بالعلاقة ودوره في خلق القيمة من وجهة نظر الزبون،من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

1- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد التسويق بالعلاقة وخلق القيمة من وجهة نظر الزبون؟

2-ما أبعاد قيمة الزبون التي تهتمّ شركة التأمين وإعادة التأمين بتسليمها الزبون؟

3-هل تعتمد مؤسّسة التأمين وإعادة التأمين على التسويق بالعلاقة كفلسفة عمل لدعم وخلق قيمة للزبون؟

فأهمّية هذا البحث تتمثّل في إبراز الدور الحقيقي الذي يلعبه التسويق بالعلاقة بأبعاده المختلفة في خلق قيمة يدركها الزبون ،وذلك لأنّه يركز على بناء علاقات ديناميكية ودائمة مع الزبائن بغية المحافظة عليهم وكسب ولائهم.خاصّة وان تكلفة جذب زبون جديد تقدّر بخمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على الزبون الحالي.كما أنّ المنظّمات تستطيع أن ترفع قيمة أرباحها من 25% إلى 85% عن طريق تحقيق معدّل احتفاظ بزبون مربح 5%.ومن هذا المنظور فإنّ المؤسّسة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين عليها أن تدرك أهمّية هذا المدخل وان تركز باستمرار على تقوية علاقتها بزبائنها وتقديم قيمة أعلى لهم مقارنة بمنافسيها.ففي ظلّ الظروف الاقتصادية الراهنة والمستقبل الغامض والمجهول،وسعي الجزائر للانضمام للمنظّمة العالمية للتجارة،ستجد المؤسّسة نفسها أمام سوق لا يرضى لدخوله إلاّ للمؤسّسة التي تقدّم قيمة اعلي لزبائنها.

بالإضافة إلى كلّ هذا فإنّ موضوع التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون يشكل أهمّية كبيرة كونه من الموضوعات الحديثة نسبيا،إذ لم تجد الباحثة أية دراسة سابقة على المستوى المحلّي تربط بين التسويق بالعلاقة قيمة الزبون.

وتسعى الباحثة من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمّها:

1-وصف متغيّرات البحث (التسويق بالعلاقة،قيمة الزبون) وتشخيصها ومعرفة واقعها من وجهة نظر عيّنة الزبائن المتعاملين مع مؤسّسة التأمين وإعادة التأمين.

2-اختبار علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون.

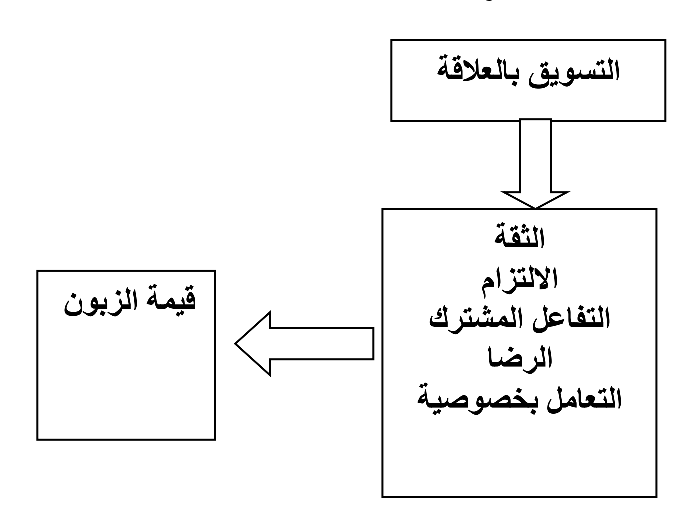
3-تقديم بعض المقترحات والتوصيات للمؤسّسة فيما يخصّ الاهتمام بالعلاقة مع الزبون والوقوف على حاجات وتوقّعات الزبائن وما يسهم في خلق القيمة التي يدركونها.

ومن اجل الإجابة على مشكلة البحث وتحقيق أهدافه،تم تصميم أنموذج افتراضي يوضّحه الشكل 1 الذي تمّ استخلاصه من الأدبيات النظرية والدراسات التطبيقية.إذ اشتمل على نوعين من المتغيّرات هما:

المتغيّر المستقل المتمثّل في التسويق بالعلاقة والذي يتضمن مجموعة من الأبعاد(الثقة،الالتزام،الرضا،التفاعل مع الزبون،التعامل بخصوصية مع الزبون او شخصنة العلاقة).

المتغيّر التابع المتمثّل في قيمة الزبون بمفهومها الواسع

**الشكل رقم 1: نموذج الدراسة**




المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بعض الدراسات

وبناء على أنموذج الدراسة ولغرض بلوغ أهداف البحث تمّ صياغة الفرضيات الآتية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد علاقة أثر معنوية للتسويق بالعلاقة في قيمة الزبون.

وعن كلتا الفرضيتين تنبثق فرضيات فرعية توضّح علاقات الارتباط والأثر لأبعاد التسويق بالعلاقة.

ومن اجل معالجة هذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي تطرقت الباحثة الى العناصر الآتية:

**أوّلا:التسويق بالعلاقة**

إن مفهوم التسويق ومنذ نشأته مر بالعديد من التطورات في مفهومه وفلسفته،فمن التركيز على التسويق الاستهلاكي إلى التركيز على التسويق الصناعي ثمّ المرور إلى التسويق في المنظّمات غير الهادفة إلى الربح فالتسويق الخدمي ثمّ التسويق بالعلاقات.وحتى الآن مازال البحث عن مستقبل التسويق محلّ جدل بين الممارسين والمنظرين.إن هذه التحولات في المفاهيم الأساسية كانت واضحة وجلية في الانتقال من المفهوم القائم على الصفقة ضمن علاقة (رابح/خاسر) إلى المفهوم القائم على اعتبار الزبون شريك للمنظّمة ضمن فلسفة (رابح/رابح)،هذه الفلسفة التي تدخل ضمن مفهوم التسويق بالعلاقة.

**1-مفهوم التسويق بالعلاقة**

يرى الكثير من الباحثين أن مفهوم التسويق بالعلاقة واسع ومتشعب،و ذلك لأنّه ينطوي على العديد من الجوانب والتي أهمّها وأوّلها: الاحتفاظ بالزبون حيث يؤكّد على الأهمّية الكبيرة التي يجب أن توليها المنظّمات لقاعدة الزبائن التي تملكها والعمل على حمايتها بأيّ ثمن لأنّها تمثّل أصل من أصولها وجزء من رأسمالها.أمّا الجانب الثاني فيتضمن تعزيز العلاقات الداخلية والخارجية مع جميع الأطراف الفاعلة والتي لها مصلحة معها مثل الزبائن،الموردين،العمال،المساهمين....الخ.أمّا الجانب الأخر.فهو يشمل عملية التقريب بين خدمة الزبون والجودة،فكثيرا ما نجد المنظّمات تركز على الالتزام بمعايير الجودة التقليدية بدلا من تركيزها على جودة الخدمة وفقا لمدركات الزبون،لان إدراك الزبون لجودة الخدمة هو الأهمّ من وجهة نظر التسويق بالعلاقة[1]

ومن وجهة نظر أخرى يرى باحثين آخرين أن التسويق بالعلاقة قد انبثق عن ستة تيارات بحثية[2]

التيار الأوّل الذي يتناول التسويق الخدمي أمّا الثاني فركز على العلاقات التبادلية المتداخلة،والثالث يرى أن التسويق بالعلاقة يستند إلى قنوات التوزيع أي تفعيل القناة وجعلها كفؤة، والرابع يتناول العلاقات ألشبكية والخامس ينطلق من أدبيات الإدارة الاستراتيجية التي تتناول موضوع العلاقات في سلسلة القيمة أمّا السادس انطلق من تأثير المعلومات على العلاقات داخل المنظّمات وفي ما بينها

وانطلاقا ممّا سبق نلاحظ أن التسويق بالعلاقة يشكل وجهات نظر مكملة لبعضها البعض،وتدلّ على تغير نظرة المنظّمات لعلاقاتها مع زبائنها .هذا التغير الذي توضّح من خلال ثلاثة نقاط أساسية وهي:[3]

*التحول من ثقافة ربح/خسارة إلى ثقافة ربح/ربح. التي تعني أن المنظّمة والزبون هما شريكان وليس خصمان،فهذا هو أساس التركيز على مفهوم زبون مدى الحياة بدلا من التركيز على جذب زبون جديد

*الانتقال من موقف لا معرفة مسبقة بالزبون إلى معرفة أكثر عمقا بالزبون.فمعرفته تجعلها أكثر قربا منه،لان التغيرات أوّل ما تحدث تكون على مستوى الزبون.

*التحول من بيع المنتج في الصفقة إلى بيع المعرفة في العلاقة.من خلال تحويل المعرفة إلى قيمة يدركها الزبون.

ونظرا لتعدّد وجهات النظر التي تناولت مفهوم التسويق بالعلاقة والتي ركز فيها كلّ باحث على جانب معيّن.فقد وردت العديد من التعاريف لهذا المفهوم يمكن توضيح أهمّها في الجدول رقم 1

**جدول رقم(1):مفاهيم التسويق بالعلاقة**

| الباحث والسنة | المفهوم |
|---|---|

1 -درمان سليمان صادق،'التسويق المعرفي'،كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،عمان-الاردن،2012،ص ص:21-22

[2] العلاق بشير عباس،'تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الاعمال مدخل تسويقي'،الوراق للنشر والتوزيع،عمان-الاردن،2012،ص ص: 196-197

[3] نجم عبود نجم،'ادارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجيات والعمليات'،الوراق للنشر والتوزيع،عمان-الاردن،2005،ط1،ص ص:301 -302

| | |
|---|---|
| Gronroos ,1994 | تحديد وتأسيس وإدامة وتعزيز العلاقات مع الزبائن وأصحاب العلاقة لتحقيق الربح لكلّ طرف،وهذا لا يتمّ إلاّ من خلال الوفاء بالوعود. |
| Lovelock et Wright,1999 | الأنشطة التي تهدف إلى تطوير علاقات مربحة وطويلة الأجل بين المنظّمة والزبون. |
| Kotler et Armstrong ,1999 | عملية خلق وإدامة وتعزيز علاقات قوية مع الزبائن وأصحاب المصالح |
| Chaffy et al,2003 | تطبيق متناسق للمعرفة الحديثة الخاصّة بزبون منفرد عبر الاتصال به على نحو تفاعلي لبناء علاقات طويلة معه |
| منى شفيق،2005 | تنمية العلاقة بين رجل التسويق وبزبائنه بحيث يصبح النشاط التسويقي جزء في ذلك التفاعل. |
| الملحم،2007 | فلسفة أداء العمل القائم على سياسة الاحتفاظ بالزبون الحالي بدلا من التركيز على جذب زبون جديد،وذلك عن طريق فهم وتحديد ما يريده الزبون لتحقيق العوائد المطلوبة. |

المصدر:درمان سليمان صادق،'التسويق المعرفي'،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،عمان الأردن،2012،ص ص:27-29.بتصرف

وبناء على ما سبق يمكن القول أن التسويق بالعلاقة هو نشاط يركز على كيفية خلق وبناء علاقات طويلة الأجل بين المنظّمة زبائنها الحاليين والعمل على الاحتفاظ بهم من خلال تعزيز ولائهم والتميّز في خدمتهم لضمان الاستمرارية وتحقيق العوائد المطلوبة.

**2-أسباب توجّه المنظّمات نحو تطبيق التسويق بالعلاقة**

توجد العديد من الأسباب التي دفعت المنظّمات للاهتمام بهذا التوجّه،ويمكن تلخيص أهمّ هذه الأسباب في النقاط الآتية:

**أ-عدم كفاءة مدخل التسويق التقليدي:** الذي طالما ركز على كيفية النجاح في جذب زبون جديد وأهمل عملية الاحتفاظ بالزبون الحالي.فقد وجّهت له العديد من الانتقادات التي سلطت الضوء على جوانب القصور فيه، لاسيّما حجم الإنفاق على ميزانيات الإعلان والترويج التي كانت تهدف من خلالها المنظّمات إلى جذب زبائن جدد بالرغم من عدم فعاليتها في الكثير من الأحيان وأيضا تأثيرها الضعيف،متجاهلة أن التركيز أصبح الآن يتمحور حول الفوز بالزبون الحالي والاحتفاظ به لأطول فترة ممكنة[1].

**ب- التغيرات الحاصلة على مستوى الزبائن:** فقد أصبح الزبون أكثر علما بالمنتجات والخدمات ممّا زاد من مستوى توقّعاته حول ما يمكن الحصول عليه من العروض التسويقية.أكثر رغبة في الحصول على جودة عالية وتصميم خاصّ.أقلّ ولاء للمنتجات والخدمات.أكثر حساسية للتغيرات السعرية سعيا منه للحصول على

[1] العلاق بشير عباس،مرجع سبق ذكره،ص:81

أعلى قيمة.كلّ هذه التغيرات أثرت على الدور الذي يلعبه الزبون في العملية التسويقية والقوة التفاوضية التي يملكها[1].

**ج- شدة المنافسة:** فالمنافسة الشديدة جعلت عملية الحصول على زبائن جدد أمرا صعبا للغاية،لذلك وجب على كلّ منظّمة النظر الى زبائنها الحاليين على أنّهم أصول الاستراتيجية يجب حمايتها.وأفضل طريقة لفعل ذلك هي توطيد العلاقات معهم،فقواعد التنافس قد تغيرت ولم تعد على أساس المنتجات والخدمات وإنما على أساس العلاقات التي تربط المنظّمات بزبائنها[2].

**د-تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** إن ما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان واضحا وجليا، من خلال تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد المعرفة الشئ الذي أدّى إلى تغيير أسس التنافس لدى منظّمات الأعمال.فقد مكنت التكنولوجيات الحديثة للاتصال من تقريب المسافة بين المنظّمة وزبائنها وزيادة التفاعل معهم،من خلال العديد من الوسائل كقواعد البيانات،مراكز الاتصال،الانترنت،التجارة الالكترونية....الخ بالإضافة إلى مساعدتها في حساب القيمة الكلّية لكلّ زبون تحتفظ به وكذلك تكلفة الخسارة في حالة فقدانه[3].

**ه-التغيرات الحاصلة على مستوى الأسواق:** لقد تغير هيكل الأسواق وشكل المنافسة نتيجة التقدّم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال،ممّا استدعى ضرورة الاستجابة لهذه التغيرات من طرف المنظّمات حتى تتمكن من خدمة أسواقها بصورة أفضل.فالأسواق اليوم تتميّز بأنّها أكثر تجزئة لان الأسواق الواسعة أصبحت أقلّ جاذبية بالنسبة للمنظّمات،فتحولت هذه الأخيرة إلى تقسيم السوق إلى قطاعات صغيرة وذات احتياجات محدّدة، والى أكثر من ذلك في بعض الأحيان من خلال اعتبار الزبون الفرد سوق مستقل.بالإضافة إلى أنّ الأسواق لم تعد مقيدة لا بمكان ولا زمان بل يمكن الوصول إليها في أيّ وقت وأيّ مكان[4].

**3-أهمّية التسويق بالعلاقة:** لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أنّ التسويق بالعلاقة يحقّق العديد من المنافع سواء للمنظّمة أو الزبون.وفيما يأتي سوف نستعرض أهمّ هذه الفوائد:[5]

**ا-بالنسبة للمنظّمة**

-تعتبر التسويق بالعلاقة ميزة دفاعية للمنظّمة تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة وتجاوز الحروب السعرية

- يساعد المنظّمة للوصول إلى ما يسمّى بالزبون مدى الحياة من خلال تحقيق ولائه.

---

[1] الصحن محمّد فريد،طارق طه احمد،'ادارة التسويق'،منشاة المعارف للتوزيع الاسكندرية-مصر،2005،ص27

[2] نجم عبود نجم،مرجع سبق ذكره،ص306

[3] الصحن محمّد فريد،طارق طه احمد، مرجع سبق ذكره،ص:27

[4] مرجع نفسه،ص:24

[5] احمد حسن الهام فخري،'التسويق بالعلاقات'الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي،الفرص والتحديات،الدوحة-قطر،6-8اكتوبر2003،ص ص: 405-406

-تخفيض تكلفة الاتصالات التسويقية نتيجة الاتصال المستمر بالزبائن والحصول على زبائن جدد نتيجة التوصية التي يقدّمها الزبائن الموالين للمنظّمة لأصدقائهم وأقاربهم،ممّا يحقّق نوع من الدعاية المجانية

-زيادة كمية المشتريات وحجم الإنفاق من قبل الزبون على المنتجات وخدمات المنظّمة ممّا يحقّق لها أرباح كثيرة وعائدات مستقرة.

- زيادة فعالية استراتيجية الاستهداف من خلال استهداف الزبون المناسب عن طريق العروض المربحة.

-تحقيق التغذية المرتدة نتيجة الاتصال بين المنظّمة وزبائنها، ممّا يساعد على تطوير منتجاتها وخدماتها وبناء علاقات ناجحة في المستقبل.

-خلق موقع في ذهن الزبون،بان المنظّمة تقع في موقع الخبير او المستشار له في مجال تخصّصها.

**ب-بالنسبة للزبون**

-الحصول على الراحة والثقة مع الجهة التي تعود التعامل معها دائما.

-تخفيض حاجة الزبون لجمع المعلومات لاتخاذ قرار الشراء وأيضا درجة المخاطرة عند الشراء

-تقليل تكاليف التحول من منظّمة إلى أخرى،سواء التكاليف الاجتماعية أو المادية.حيث يعتبر بعض الباحثين العلاقات بين المنظّمة والزبون احد حواجز التحول بالنسبة للزبون،بل يعتبرونها أيضا من التكاليف التي يدركها الزبون.

-العلاقات الاجتماعية مع المنظّمة أو مقدّم الخدمة تساعده على الحصول على المعاملة الخاصّة.

**4-أبعاد التسويق بالعلاقة:** لقد طور العديد من الباحثين مجموعة من الأبعاد التي يمكن قياس التسويق بالعلاقة من خلالها، لكنها تصب كلّها في نقاط متشابهة ومتكاملة يمكن توضيحها فيما يلي:

**ا-التفاعل المشترك مع الزبون:** يشمل التفاعل المشترك مع الزبون بناء علاقة اجتماعية معهم واعتبارهم شركاء للمنظّمة وأصدقاء لها وليس مجرد وجوه واسماء.فخلق تفاعلات اجتماعية بين المنظّمة وزبائنها يؤدّي إلى ترك أثر ايجابي لديهم.ويتمّ ذلك من خلال تقديم منتجات وخدمات متميّزة تتوافق مع احتياجاتهم الشخصية،بدرجة تجعلهم يشعرون بالخصوصية ويتذكرون تعاملهم مع المنظّمة ويرغبون في العودة لها مرة أخرى.وكلّ تفاعل يتطلب شيئين أساسيين هما التفاعل المادي المتمثّل في الصفقة التجارية،والعلاقة التي ترتكز على الاتصال الشخصي مع الزبون[1].وقد أوضحت العديد من الدراسات أن الزبائن يصبحون أكثر ميلا للولاء للمنظّمات التي تربطهم علاقة مع موظفيها،ممّا يؤدّي إلى خلق روابط نفسية بينهما.هذه الأخيرة التي تنشأ من خلال عدّة طرق كالاتصال المستمر بين المنظّمة والزبون باستخدام العديد من القنوات كالهاتف،الانترنت،البريد الالكتروني....الخ الشيء الذي يساعد على تبادل المعلومات بينهما ويعزز سبل المعرفة،مخاطبة الزبون بطريقة شخصية عند التواصل معه،إرسال بطاقات معايدة له في الأعياد والمناسبات.

---

[1] منى شفيق،'التسويق بالعلاقات'المنظّمة العربية للتنمية الادارية،القاهرة مصر،2005،ص: 82

فخلق هذه الروابط والتفاعل مع الزبون يحقّق مزايا عديدة للمنظّمة،حيث يصبح بإمكان الموظف سواء كان مندوب مبيعات أو مقدّم خدمة أن يؤثّر على الزبون ولاسيّما قراراته الشرائية،كما أنّه سيجد سهولة في التعامل مع زبون يعرفه ويعرف رغباته وكيفية التعامل معه[1].

**ب-الثقة:** حيث تعتبر الثقة ركن وبعد أساسي في نجاح أيّ علاقة في حياة الفرد،لذا نجد الكثير من الباحثين يركزون على هذا البعد ويعطونه أهمّية كبيرة.فالثقة تتولد عندما يحس كلّ طرف بان الطرف الأخر يعمل لصالحه وليس ضده، من خلال تقاسم المصالح والمنافع دون أيّ نية سيئة.ويقول جانيسون"أن الثقة ترتكز على المصداقية والعطف".معنى ذلك أن المصداقية تتحقّق عندما تقوم المنظّمة بالوفاء بوعودها والالتزام بها من حيث وفرة المنتج وجودته، وكذلك التميّز في تقديم الخدمة وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون.أمّا العطف فيتجلى في نية وطموح كلّ طرف في خدمة الطرف الأخر[2].كما يرى البعض بان الثقة هي آلية فعّالة لتخفيض تكاليف الصفقات وتحسين القيمة وتعزيز شفافية العلاقة بين طرفي التبادل[3].

إن أغلب المفكرين الذين درسوا هذا المفهوم على غرار كلّ من مورغن وهانت يؤكّدون على أنّ الثقة هي حجر الزاوية لكلّ علاقة تبادل فهي تعكس رغبة المنظّمة في الاعتماد على طرف تثق به، وفي نفس الوقت إيمان الزبون بعدم التحايل عليه واستغلاله من طرف المنظّمة، فالثقة مهمة في تحسين العلاقات وأيضا تبادل المعلومات والآراء بين طرفي العلاقة[4]

**ج-الالتزام:** يلعب الالتزام دورا أساسيا في تشكيل علاقات التبادل ويعدّ عنصرا مهما في العلاقات طويلة المدى.ولقد تمّ تعريفه بأنّه:" تعهد ضمني وصريح باستمرارية العلاقة بين الشركاء[5].ووصفه مورغن وهانت بأنّه العامل الحاسم في العلاقات ألناجحة وعرف على أنّه إرادة طرفي التبادل في إنشاء علاقة ذات قيمة وبذل أقصى الجهود لإنجاحها[6].

والالتزام يعني الاستعداد لتقديم التضحيات في المدى القصير لتحقيق المكاسب في المدى الطويل.فالمنظّمة التي تسعى لإقامة علاقات طويلة المدى مع زبائنها والالتزام باستمرارية هذه العلاقات يجب عليها ان تكون قادرة

---

[1] المرجع نفسه،ص:84

كربالي بغداد،'الانترنت وتسيير علاقة الزبون'الملتقى الدولي الثالث لتسيير المؤسّسات بعنوان المعرفة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسّسات والاقتصاديات،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة محمّد خيضر،بسكرة،الجزائر،يومي 12-13نوفمبر2005،ص: 186 [2]

[3] Chokri El fidha et Mohamed Hédi Charki, "le rôle des TIC dans le développement de la qualité de la relation client:application à la relation banque/entreprise", revue des sciences de gestion, direction et gestion,N°299,Janvier2008,p :122

[4] ibid

[5] جيهان عبد المنعم،"العلاقة بين المشتري والمورد،مدخل للتسويق بالعلاقات"،المنظّمة العربية للتنمية الادارية،القاهرة،مصر،2006،ص: 284

[6] Chokri El fidha et Mohamed Hédi Charki,op cit,p:123

على:تقديم أفضل العروض الممكنة تصميم كافّة الأنشطة في المنظّمة للوفاء بوعودها، التحسين المستمر في المنتجات والخدمات،المحافظة او الرفع من مستويات الأداء،عدم الإفصاح عن الوعود التي لا تستطيع تحقيقها[1].

**د-الرضا:** إن الهدف الأساسي للتسويق بالعلاقة هو تكوين وبناء علاقة مع الزبون المحافظة عليها على نحو يحقّق أهداف الطرفين.ويعتبر الرضا محدّدا رئيسيا لاستمرارية العلاقة، والرضا احد مظاهر قدرة الطرف الأخر على الوفاء بمعايير العلاقة.كما يعتبر مؤشرا لأداء المنظّمة في الماضي والحاضر والمستقبل.وقد فرق كلّ من فورمال واند رسون في دراستهم بين نوعين من الرضا:الرضا عن كلّ صفقة والرضا المتراكم.فالنوع الأوّل يشير الى رضا الزبون عن حالة شراء معيّنة وتقييمه لنتائجها،والنوع الثاني فهو الرضا الناتج عن التعاملات الكلّية المتراكمة للزبون مع المنظّمة في الماضي والحاضر.فهو بمثابة مؤشر لأداء المنظّمة من وجهة نظره،وهذا النوع من الرضا بإمكانه تحقيق ولاء الزبون والاحتفاظ به[2].

**ه-التعامل مع الزبون بخصوصية(شخصنة العلاقة):** والتي تعني مرونة واستعداد المنظّمة لتلبية الرغبات الخاصّة بزبائنها وتوطيد علاقة حميمة وشخصية معهم[3].حيث تعمل أي المنظّمة على تقوية علاقاتها بزبائنها ومعاملتهم بطريقة خاصّة وشخصية،لان ذلك سوف يؤدّي لتنمية علاقات الزبون مع المنظّمة وتكون محصلة ذلك استمرارها في السوق.فالفائدة من التسويق بالعلاقة ليست ذات جانب واحد،فالكثير من الزبائن يفضلون تلك المنظّمات التي تقدّرهم وتخدمهم وتسعى برغبة كبيرة لإرضائهم.ويظهر ذلك جليا في مجال الخدمات، فنظرا لطبيعة الخدمات(غير ملموسة، متنوّعة، معقدة، تحتاج إلى تفاعل شخصي مكثف) فإنّ المنظّمات بحاجة بشكل كبير لخلق ولاء الزبون والتقرب منه أكثر.فالزبائن عادة ما يفضلون المنظّمات التي تعاملوا معها قبلا وقدّمت لهم خدمات جيدة،فالحصول على ثقة الزبون الحالي أمر مهم في استمرار العلاقة.فقلب التسويق بالعلاقة هو خلق ما يسمّى بالزبون الحقيقي،الزبون الذي يشعر بالسعادة لتعامله مع المنظّمة،و الذي يرغب في استخدام خدماتها الأخرى،وهو صاحب اضعف احتمال لترك المنظّمة والأكثر ربحا[4].

**ثانيا: قيمة الزبون**

إن أوّل من تناول مفهوم القيمة هو بورتر وقد قدّم من خلال تحليل ومناقشة هذا المفهوم ما يسمّى بسلسلة القيمة.حيث أشار إلى وجود سلاسل قيمة لكلّ من المورد والموزع والزبون بالإضافة إلى سلسلة قيمة المنظّمة.وقد بين أن سلاسل القيمة تختلف من منظّمة إلى أخرى،وذلك حسب طبيعة الأنشطة الممارسة من طرف المنظّمة.وسوف نركز في بحثنا هذا على قيمة الزبون من خلال تحديد وتوضيح المفهوم وأهمّ الأبعاد والنماذج التي قدّمت لتفسير هذا المصطلح.

---

[1] منى شفيق،مرجع سبق ذكره،ص ص: 80-81

[2] جيهان عبد المنعم، مرجع سبق ذكره،ص ص: 275-276

[3] غريفن جيل،"طرق كسب الزبائن"،ط1،تعريب ايمن الارمناز،مكتبة العبيكان،الرياض، السعودية،2001،ص:14

[4] محمّد صالح الحناوي،اسماعيل السيد،"قضايا ادارية معاصرة"،ط2،الدار الجامعية،القاهرة،مصر،بدون سنة،ص ص: 297-298

**1-مفهوم قيمة الزبون:** لقد تناول الكثير من المفكرين والكتاب مفهوم القيمة محاولين إيجاد تفسيرا ومقياسا لها.فكلّ محاولاتهم كان هدفها فهم جيد وواضح للقيمة.حيث كانت البداية في علم الاقتصاد أين أوضح أرسطو أن هناك قيمتان يدركهما الزبون إحداهما استعمالية من اجل المنفعة والأخرى تبادلية تنشا من خلال عمليات التبادل[1].لكن المفهوم الذي كان شائعا في الفكر الإداري قديما هو أن القيمة تعبّر عن المزج بين السعر ودرجة الجودة.وهي تختلف عند الزبائن فالبعض يرغب بالكمية والآخرون يفضلون جودة عالية وآخرين يبحثون عن الملائمة،وتتأثر بتنوّع اهتماماتهم فمنهم من يهتمّ بالنقود المنفقة ومنهم يهتمّ بالوقت والجهد المبذول[2].أمّا الآن فقد توسع مفهوم القيمة ليشمل العديد من الجوانب كالمصداقية والثقة والأمان والعلاقات التي تنشا بين الزبون والمنظّمة. فمفهوم قيمة الزبون من وجهة نظر المنظّمة يتجلى من خلال قدرته على زيادة أرباحها وتوسيع حصتها السوقية.أمّا قيمة الزبون فقد عرفها العديد من الباحثين على أنّها:

-التجربة الكاملة للمنتج تبدأ مع إدراك الزبون للمنتج لتستمر مع كافّة نقاط ملامسته له وتنتهي بالاستعمال الفعلي وخدمة ما بعد البيع وتشمل كافّة المدح الذي يسمعه من أصدقائه[3].

-وعرفت على أنّها عملية المبادلة التي يجريها الزبون بين المنافع التي يحصل عليها من المنتج او الخدمة وبين تكلفة الحصول.وتشمل منافع المنتج نفسه والخدمات الداعمة والأطراف المشاركة في عملية الشراء والوقت والجهد المبذولين والمخاطر المدركة[4]

-وقد عرفها كوتلر:بأنّها حكم تقريبي للزبون حول قدرة السلعة على تلبية متطلباته[5].

-وعرفها ايتزل وآخرون:إدراك الزبون لكلّ منافع المنتج ومقارنته بتكلفة التعرّف عليه واستهلاكه[6].

**2-أبعاد قيمة الزبون:** مهما كان هدف المنظّمة اكتساب زبون آو المحافظة عليه أو زيادة هامش الأرباح،فمن الضروري أن تفهم وتدرك القيمة التي توفرها منتجاتها وخدماتها للزبون من الناحية الفعلية.فهي بحاجة لفهم الأسباب التي تجعل الزبون يشتري منتجاتها ولا يذهب إلى منتجات المنافسين.وفهم مصادر القيمة يعتمد على تحديد الفوائد التي توفرها له وعلى التكاليف التي يتحملها. فالقيمة تختلف كلّيا عن التكلفة،فالمنتج الذي يتكلف إنتاجه ثمن منخفض يمكن أن يساوي ثمن مرتفع اذا كان يحلّ مشكلة مهمة وبطريقة فعّالة.فمعرفة القيمة التي يمنحها الزبون للمنتج او الخدمة تساعد الى حد كبير في صناعة القرارات الرئيسية مثل تحديد الأسعار.وعموما فإنّ أبعاد القيمة بالنسبة للزبون تتلخص في النقاط الآتية :

---

[1] نزار عبد المجيد رشيد البرواري،فارس محمّد النقشبندي،ط1،"التسويق المبني على المعرفة،مدخل الاداء التسويقي المتميز"،الوراق للنشر والتوزيع،عمان الاردن،2013،ص:318

[2] المرجع نفسه

[3] درمان سليمان صادق مرجع سبق ذكره،ص:192

[4] يوسف حجيم سلطان الطائي،هشام فوزي دباس العبادي،"ادارة علاقات الزبون"،ط1،الوراق للنشر والتوزيع،عمان الاردن،2009،ص: 294

[5] Kotler et Dubois,"Marketing Management",14ém édition,pearson education,Paris,2012,p14 :

[6] نزار عبد المجيد رشيد البرواري،فارس محمّد النقشبندي،مرجع سبق ذكره،ص: 319

**ا-البعد الاقتصادي:**إن البعد الاقتصادي للقيمة يعكس الفائدة التي يجنيها الزبون من استخدامه للمنتج او الخدمة.اي الميزة النقدية المتأتية من المنتج مقارنة بالبدائل المتوفرة عن المنتج طوال فترة استخدامه.وهذا البعد مرتبط بصورة مباشرة بإدراكات الزبون فيما يخصّ التكلفة الحصول على المنتج،الخصومات،حساسية السعر...الخ.وبقدر ما للبعد الاقتصادي من أهمّية ،فهو ليس البعد الوحيد لاتخاذ قرار الشراء.

**ب-البعد الوظيفي:**تعرف القيمة الوظيفية بتلك النواحي في المنتج التي توفر للزبون فوائد تطبيقية قابلة للقياس.وبعبارة أخرى أنّها القيمة التي توفرها مزايا الأداء التي يتمتّع بها المنتج (الصلابة،سهولة الاستخدام، الأمان...الخ) آو الخدمة(المصداقية،الأمان،الموثوقية....الخ).ومن أكثر الطرق التي يستخدمها الزبون لتحديد هذه القيمة هي مقارنة المنتج بالمنتجات الأخرى.

**ج-البعد النفسي:** إن البعدين السابقان يعكسان الجوانب الملموسة للمنتج،أمّا هذا البعد فهو يركز على الجوانب غير الملموسة مثل الاسم التجاري،العلامة أو المكانة الذهنية للمنتج او الخدمة ،بالإضافة إلى الصور والمعاني والصورة الذهنية التي تصاحبه.فمع بلوغ الأسواق مرحلة النضج وسعي المنافسين للحاق ببعضهم البعض،أصبحت الجوانب النفسية من أهمّ عوامل التميّز والتفوق[1].

**قيمة المنفعة:** وهي تشير إلى عملية تقييم الزبون للمنتج بناء على المنفعة التي يحصل عليها.ويعتقد المسيرين أن هناك ثلاثة محدّدات أساسية تؤثّر على هذه المنفعة هي:مدارك الزبون للسعر،مداركه للجودة وأيضا سهولة الاستخدام.ويعتبر هذا البعد أساسيا لبناء علاقات طويلة الأجل فبدون وجود إدراك للزبون بأنّه سيحصل على منافع ممّا سوف يدفع فلن يكون لديه دافعية لتكرار الشراء.

**قيمة العلامة:** هي القيمة التي يتمّ بناؤها بصورة أكبر على أساس التقييم الشخصي للعلامة،فهي ترتبط بعدّة اعتبارات تتعلّق بالصورة الذهنية والمعاني الخاصّة بالعلامة.ويتمّ تحديد هذه القيمة من خلال وعي الزبون بالعلامة واتجاهاتهم وكذلك مسؤولية المنظّمة التي تقوم بتسويقها.فهذه العناصر تساهم في تحسين مدركات الزبون للعلامة.

**قيمة العلاقات:** وهي تعكس تلك العلاقات التي تربط المنظّمة بزبائنها،وهي تقاس من خلال برامج الولاء والرضا وجهود البيع الشخصي.وتشير قيمة العلاقات إلى الكيفية التي تؤثّر بها المنظّمة على زبائنها من خلال تفعيل برامج الاستهداف التي تتبعها وطرق المحافظة عليهم،فكلّما كانت هذه البرامج فعّالة كلّما ساعد ذلك في تعزيز القيمة بالنسبة للزبون.

قيمة الزبون يمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية: **القيمة=المنافع/التكاليف** حيث يقصد بالقيمة الكلّية(المنافع):قيمة المنتج أو الخدمة(جميع الخصائص والمواصفات التي تتوافر فيه مثل الصلابة،الأمان،مستوى الأداء،القدرة على الأداء لفترة طويلة...الخ).وقيمة الخدمة(جميع المنافع التي سيحصل عليها مثل خدمة ما بعد

---

[1]سونيك غوبتا،دونالد لهمان،"ادارة العملاء كاستثمارات طويلة الامد"ط1،ترجمة امين الايوبي،الدار العربية للعلوم- ،بيروت ،2006،ص ص: 173-178

البيع،طريقة التسليم،الصيانة.....الخ).وقيمة الأفراد(تتمثّل في مهارات وخبرات العاملين في المنظّمة والتي لها تأثير مباشر في تقييم الزبون مثل درجة الاحترافية والمعرفة بالمنتج أو الخدمة،حسن التعامل والاحترام.....الخ).والصورة الذهنية(تعكس الأبعاد الحقيقية للمنتج أو الخدمة وكذلك تشير إلى المكافأة النفسية التي يحصل عليها الزبون من الشراء مثل المركز الاجتماعي أو الرغبة في التفاخر....الخ).

أمّا التكاليف الكلّية: فتتمثّل في التكلفة النقدية(السعر الذي سيدفعه الزبون للحصول على المنتج أو الخدمة) وتكلفة الوقت(حيث نجد بعض الزبائن يركزون على هذه التكلفة أكثر من التكلفة النقدية،فهم لا يحبون أن يضيع وقتهم).تكلفة الجهد(وهي من التكاليف التي يتحملها الزبون وتعكس الجهد الذي يبذله للحصول على المنتج).والتكلفة النفسية(تعكس كيفية التعامل مع أفراد جدد والحاجة لفهم الإجراءات الجديدة من اجل التكيف مع كل الأشياء)[1].

وممّا تقدّم يمكن القول إنّ المنظّمة من خلال ممارستها للتسويق بالعلاقة كفلسفة عمل وتوجّه استراتيجي تتشارك فيه كافّة الانشطة داخلها ستحقّق تسليم قيمة يدركها الزبون،من خلال التفاعل والتعامل مع الزبون بشكل شخصي للتعرف على حاجاته والعمل على اشباعها من اجل ادامة العلاقة معه تمهيدا للاحتفاظ به وكسب ولائه.

**الطريقة:**

**1- تحضير الاستبيان:** لقد اعتمدت الباحثة لدراسة هذا الموضوع ميدانيا على المنهج التحليلي باستخدام الاستمارة باعتبارها الأداة الرئيسية في البحث.وقد روعي في تصميم الاستمارة وصياغتها قدرتها على تشخيص وقياس المتغيّرات الرئيسية والفرعية.وقد استندت الباحثة في تحديد متغيّراتها على العديد من الدراسات والأبحاث فضلا عن الاستفادة من آراء بعض المحكمين.وحدّد مقياس ليكرت الخماسي الذي كانت درجاته كما يلي: (موافق بشدة=5،موافق=4،محايد=3،عير موافق=2،غير موافق بشدة=1) لقياس أراء واتجاهات المبحوثين، وشملت الاستمارة على محورين أساسيين هما:

**المحور الأوّل:**الخاصّ بأبعاد التسويق بالعلاقة وتضمن 22 سؤالا.

**المحور الثاني:**الخاصّ بقيمة الزبون وقد اشتمل على 17 سؤالا.

بعد الانتهاء من صياغة لاستمارة تمّ عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين لتحكيمها.وقد اخذ بعين الاعتبار أراء معظم المحكمين.ومن اجل التحقّق من صدق وثبات الاستمارة استخدمت الباحثة معامل الفا كرونباخ،حيث يكون المعامل مقبول إحصائيا إذا كان أكبر أو يساوي 0.67 ،والنتائج كانت مقبولة كلّها وضمن الشرط،حيث بلغ المعامل(0.878)

---

[1] Kotler et Dubois, op cit,p: 149

**2-أساليب جمع المعلومات:**لغرض تحليل نتائج البحث واختبار فرضياته اعتمدت الباحثة على بعض المؤشرات الإحصائية المتوفرة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار 22.والتي من بينها المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية،معامل الارتباط لتحديد طبيعة العلاقة،معامل الانحدار والبسيط لقياس الأثر المعنوي للمتغيّرات المستقلة في المتغيّر التابع.

**3-مجتمع وعيّنة البحث:** تمثّل مجتمع البحث في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين،حيث تعتبر الشركة قائد سوق التأمين في الجزائر، كما أنّها تقدّم تشكيلة واسعة من الخدمات التأمينية (تأمين النقل، تأمين الأشخاص، تأمين الحرائق، تأمين السيارات، تأمين التنقلات المالية، تأمينات المسؤولية المدنية والأخطار المتنوّعة). وتملك قاعدة كبيرة من الزبائن الأفراد والمؤسّسات والهيئات المحلّية.

ولقد تمّ اختيار عيّنة البحث عيّنة قصدية تمثّلت في مجموعة من الزبائن الأفراد الذين تفوق مدّة تعاملهم مع الشركة أكثر من ثلاثة سنوات،ويرتبطون معها بأكثر من خدمة تأمينية وليس فقط الخدمات التأمينية الإجبارية.وحدّد حجم العيّنة ب120 زبون من ولايتي عنابة والطارف وزعت عليهم الاستمارة لكن العدد الذي استوفى شروط التحليل قدّر ب96 استمارة بنسبة استرجاع قدّر ب80%.ولقد واجهت الباحثة صعوبة كبيرة في التعامل مع الزبائن لرفضهم الإجابة على الاستمارة.

**النتائج:**

يتناول هذا الجزء عرض ومناقشة نتائج البحث،ووفقا لهذا الأساس فإنّه يتضمن العناصر الآتية:

**1-عرض نتائج استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول متغيّر التسويق بالعلاقة**

**الجدول رقم(2):الخلاصة الإحصائية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حول أبعاد التسويق بالعلاقة**

| العبارة | نسبة عدم الاتفاق | نسبة المحايد | نسبة الاتفاق | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الأهمّية النسبية للأبعاد |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **الثقة** | **%11.2** | **%18** | **%70.8** | **3.73** | **0.68** | **%18.3** | **الثاني** |
| 1- تتم معاملاتي التأمينية بكلّ دقة وسرية | %2.1 | %20.8 | %77 | 3.89 | 0.65 | %16.7 | 2 |
| 2- يطلعني مقدّم الخدمة عن طريقة احتساب التكلفة لإشعاري بعدم الاستغلال | %29.5 | %33.3 | %37.5 | 3.10 | 0.85 | %27.4 | 3 |
| 3- تعتبر الشركة مصدر ثقة بالنسبة لي | %2.1 | - | %97.9 | 4.22 | 055 | %.13 | 1 |
| **الالتزام** | **%8.3** | **%40.2** | **%51.4** | **3.49** | **0.65** | **%18.5** | **الثالث** |
| 4- تضع الشركة اهتماماتي ا في جوهر عملها | - | %32.3 | %67.7 | 3.78 | 062. | %16.4 | 2 |
| 5- تتقيد الشركة بكافّة الإجراءات والعمليات المطلوبة منها | %2.1 | %29.2 | %68.7 | 3.81 | 0.78 | %20.5 | 1 |
| 6- تفي الشركة بجميع التزاماتها تجاهي | %35.4 | %54.2 | %10.4 | 2.75 | 0.63 | %23 | 5 |

| 7- تحافظ الشركة على مستويات أداء عالية في كلّ مرة أزورها فيها | %2.1 | %37.5 | %60.4 | 3.66 | 0.66 | %.18 | 3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8- تعمل الشركة على التحسين المستمر في خدماتها وتقديم الأفضل لي | %2.1 | %47.9 | %50 | 3.48 | 0.54 | %15.5 | 4 |
| **التفاعل المشترك مع الزبون** | **%14.4** | **%32.5** | **%53.1** | **3.43** | **0.60** | **%17.7** | **الرابع** |
| 9- تعتمد الشركة على وسائل مختلفة للتواصل معي | %29.1 | %46.9 | %24 | 2.95 | 0.73 | %24.7 | 4 |
| 10-تعمل الشركة على اشراكي في عملية تبادل المعلومات والمقترحات | %38.5 | %38.5 | %22.9 | 2.84 | 0.77 | %27.1 | 5 |
| 11-تحتفظ الشركة بسجل كامل عن تعاملاتي معها | %2.1 | %27.1 | %70.8 | 3.68 | 0.51 | %13.8 | 2 |
| 12-تملك الشركة قنوات خاصّة لاستقبال الشكاوي | - | %4.1 | %95.9 | 4.17 | 0.48 | %11.5 | 1 |
| 13-تعمل الشركة على الحلّ السريع للمشكلات التي تحدث لي أثناء تقديم الخدمة | %2.1 | %45.8 | %52.1 | 3.5 | 0.54 | %15.4 | 3 |
| **الرضا** | **%15.3** | **%35.2** | **%49.5** | **3.34** | **0.67** | **%20.1** | **الخامس** |
| 14-تحاول الشركة فهم حاجاتي ومعرفة رأيي عن الخدمات باستمرار | %8.3 | %49 | %42.7 | 3.34 | 0.63 | %18.9 | 3 |
| 15-تبذل الشركة جهدا كبيرا لكسب رضائي | %17.7 | %21.9 | %60.4 | 3.43 | 0.78 | %22.7 | 2 |
| 16-تتعامل الشركة مع كلّ زبائنها بعدالة وإنصاف | - | %34.4 | %65.6 | 3.65 | 0.48 | %13.5 | 1 |
| 17-تهتمّ الشركة بالشكاوي والانتقادات التي اقدّمها | %35.4 | %35.4 | %29.2 | 2.93 | 0.80 | %27.3 | 4 |
| **التعامل بخصوصية مع الزبون** | **%0.84** | **%28.9** | **%70.2** | **3.80** | **0.61** | **%16.1** | **الأوّل** |
| 18-تركز الشركة على الحوار الشخصي معي | - | %11.5 | %88.5 | 4.03 | 0.51 | %12.6 | 1 |
| 19-تأخذ الشركة علاقتي الطويلة معها بعين الاعتبار دائما | %2.1 | %35.4 | %62.5 | 3.68 | 0.65 | %17.7 | 4 |
| 20-تربطني مع موظفي الشركة علاقة قوية وشخصية واحترام متبادل | %2.1 | %37.4 | %60.3 | 3.67 | 0.66 | %18 | 5 |
| 21-تعاملني الشركة وزبائنها المهمين الاخرين بخصوصية كبيرة | - | %30.2 | %69.8 | 3.78 | 0.58 | %15.3 | 3 |
| 22-مقدّمي الخدمة يشعروني بالصداقة وينادوني باسمي | - | %30 | %70 | 3.85 | 0.66 | %17.1 | 2 |
| **الأبعاد مجتمعة** | **%10** | **%31** | **%59** | **3.56** | **0.64** | **%18** | **-** |

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية

يشير الجدول رقم 2 إلى وصف استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول أبعاد التسويق بالعلاقة(الثقة، الالتزام، التفاعل المشترك مع الزبون، الرضا، التعامل بخصوصية مع الزبون) والتي سيتمّ توضيحها على النحو الآتي:

**الثقة:**تبين النتائج النهائية الواردة في الجدول أن المتوسّط الحسابي لبعد الثقة بلغ 3.74 وبانحراف معياري قدّر ب0.68 وقوة تشتت ضعيفة قدّرت ب 18.3%. وهذا يعني أن هذا البعد يعد واضحا بالنسبة لأفراد العيّنة،ويعود سبب ذلك هو أن أغلبية أفراد العيّنة(98%) يعتبرون الشركة مصدر ثقة بالنسبة لهم بمتوسّط حسابي قدّر ب4.22.بالإضافة إلى أنّهم يؤكّدون وبنسبة(77%)على أنّ جميع معاملاتهم التأمينية تتمّ بكلّ سرية ودقة بمتوسّط حسابي قدره 3.89.وقد احتل هذا البعد المرتبة الثانية على مستوى ترتيب الأبعاد من حيث الأهمّية بالنسبة للزبائن،ممّا يدلّ على سعي الشركة لبناء جسر ثقة بينها وبين زبائنها وهذا ما أكده الزبائن المبحوثين حيث بلغت نسبة الاتفاق لديهم 70.8 %.

**الالتزام:**يتضح من خلال النتائج أن نصف أفراد العيّنة يتفقون على وضوح هذا البعد بمتوسّط حسابي يقدّر ب3.49 وانحراف معياري 0.65 .ومن بين المؤشرات التي ساهمت في هذا الاتفاق الايجابي هي ما نصّت عليه العبارة 5و4 حيث يؤكّد (69%،68%)من أفراد العيّنة أن الشركة تتقيد بكافّة الإجراءات المطلوبة،كما أنّها تضع اهتمامات الزبون كجوهر عملها وذلك بمتوسّط حسابي قدّر ب(3.81،3.78)على التوالي. في حين قدّرت نسبة المحايدة 40% من الذين لم يعبّروا عن رأيهم فيما يخصّ هذا البعد وهذا يدلّ على موقف سلبي من طرفهم، خاصّة وان 90% منهم كان موقفه سلبي فيما يخصّ العبارة6 التي نصّت على مدى قدرة الشركة على الوفاء بجميع التزاماتها تجاه زبائنها .وقد احتلّ هذا البعد المرتبة الثالثة من حيث الأهمّية والوجود بالنسبة للزبون.

**التفاعل المشترك مع الزبون:**تبين نتائج الجدول3 وجود نسبة اتفاق ايجابي قدرها53%فيما يخصّ وجود ووضوح هذا البعد،ونسبة حياد قدّرت ب32.5%أمّا عدم الاتفاق فنسبته14.4%.وهذا كلّه جاء بمتوسّط حسابي قدره3.43 وانحراف معياري 0.60 وما عزز هذا الاتفاق ما نصّت عليه العبارتين (12،11) التي يقر فيها (96%،71%)من الزبائن المبحوثين على أنّ الشركة تملك قنوات خاصّة لاستقبال الشكاوي،بالإضافة إلى احتفاظ الشركة بسجل يحتوي على كافّة تعاملات الزبون معها وجاء هذا بمتوسّط حسابي قدّر ب(4.17،3.68)على التوالي.في حين نلاحظ أن أكثر من ثلث أفراد العيّنة كان موقفهم سلبي تجاه هذا البعد وما يبين ذلك هي نتائج العبارتين(9،10) حيث يؤكّد المبحوثين أن الشركة لا تعمل على تبادل المعلومات والمقترحات معهم،وأيضا لا تعتمد على وسائل وقنوات مختلفة للتفاعل معهم وهذا بنسبة (77%،76%) وبمتوسّط حسابي(2.84،2.95).واحتل هذا البعد المرتبة الرابعة على مستوى الأهمّية.

**الرضا:**يتضح من خلال النتائج أن هذا البعد لم يلقى الاتفاق الكامل من طرف أفراد العيّنة،حيث كانت نسبة الاتفاق الايجابي والاتفاق السلبي متساوية وقدّر المتوسّط الحسابي ب3.34.وفي هده الحالة فإنّ الموقف غير واضح فيما يخصّ هذا البعد.فالنتائج تبين أن حوالي 66%من أفراد العيّنة يؤكّدون على أنّ الشركة تتعامل مع

زبائنها بعدالة وإنصاف بمتوسّط حسابي قدره 3.65،بالإضافة إلى أنّ حوالي 60%يقرون بان الشركة تبذل جهدا لكسب رضاهم بمتوسّط حسابي قدره3.43في حين أكد 71%منهم أن الشركة لا تهتمّ بشكاويهم بمتوسّط حسابي قدره2.93.ولذلك احتل هذا البعد المرتبة الخامسة والأخيرة على مستوى سلم الترتيب.

**التعامل بخصوصية مع الزبون:** تبين النتائج وجود نسبة اتفاق ايجابية عالية تقدّر ب 70% ونسبة حياد تقدّر 29.% أمّا نسبة عدم الاتفاق فهي تكاد تكون منعدمة.وجاء هذا كله بمتوسّط حسابي قدره 3.80وانحراف معياري قدره0.61ومن بين المؤشرات التي ساهمت في الحصول على هذه النتائج،ما نصّت عليه العبارات (18،22،21) التي أكد فيها أفراد العيّنة أن الشركة تركز على الحوار الشخصي معهم وأن مقدّمي الخدمة يشعرونهم بالصداقة، بالإضافة إلى أنّ الشركة تعاملهم بخصوصية وهذا بنسبة(88.5%،70%،69.8%) وبمتوسّط حسابي قدره على التوالي(4.03،3.85،3.78) وانحراف معياري(0.58،0.66،0.51). وقد احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث الأهمّية والوجود في المنظّمة.

وقد كانت قوة التشتت إجابات أفراد العيّنة ضعيفة في أغلبية الأبعاد ممّا يدلّ على تقارب أرائهم واتجاهاتهم.أمّا النتيجة النهائية لمتغيّر التسويق بالعلاقة فتشير إلى وجود نسبة اتفاق ايجابي تقدّر ب59% أمّا نسبة الحياد فقد بلغت 31%وعدم الاتفاق فقد قدّرت ب10%.وهذا كله بمتوسّط حسابي بلغ 3.56وبانحراف معياري 0.64.وهذا يدلّ على أنّ درجة تطبيق او ممارسة التسويق بالعلاقة من طرف الشركة من وجهة نظر الزبائن هي متوسّطة،وتحتاج الى اهتمام أكبر خاصّة بعدي الرضا والتفاعل المشترك،وتدعيم باقي الابعاد.

**2- عرض نتائج استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول متغيّر قيمة الزبون**

**الجدول رقم(3):الخلاصة الإحصائية لاستجابات أفراد عيّنة الدراسة حول بعد قيمة الزبون**

| العبارة | نسبة عدم الاتفاق | نسبة المحايد | نسبة الاتفاق | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 23-تقدّم المؤسّسة تشكيلة خدمات متنوّعة وذات أسعار مناسبة | - | %18.8 | %81.2 | 3.96 | 0.58 | %14.6 |
| 24-تملك المؤسّسة القدرة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن | %2.1 | %20.8 | %77.1 | 3.89 | 0.65 | %16.7 |
| 25-تلتزم المؤسّسة بالسرعة في إنجاز الخدمة المقدّمة للزبون واحترام وقته | %29.2 | %33.3 | 37.5 | 3.10 | 0.85 | %27.4 |
| 26-تهتمّ المؤسّسة بالمظهر الخارجي والتصميم الداخلي | %2.1 | %14.6 | %83.3 | 3.96 | 0.59. | %14.9 |
| 27--وجود شبكة واسعة من منافذ التوزيع تابعة للشركة | %12.5 | %52.1 | %35.4 | 3.25 | 0.69 | %21.2 |
| 28-استقبال بلاغات الحوادث ومعالجتها خلال 24 ساعة | %22.9 | %42.7 | %34.4 | 3.11 | 0.75 | %24.1 |
| 29-مناوبة خبير الحوادث في الوقت المناسب | %44.8 | %43.8 | %11.4 | 2.66 | 0.67 | %25.2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30-يظهر مقدّمي الخدمة اللطف والاحترام عند تقديم الخدمة | - | - | %100 | 4.33 | 0.47 | %10.8 |
| 31-يتميّزون بالمهارة والكفاءة في العمل | - | - | %100 | 4.31 | 0.46 | %10.7 |
| 32-يمتلكون حس الاستماع واللباقة في الحديث | %1 | 38.5% | %60.4 | 3.7 | 0.66 | %17.8 |
| 33-يقدّمون المعلومات بكلّ صدق | %4.2 | %41.7 | %54.1 | 3.58 | 0.70 | %19.5 |
| 34-خدمات المقدّمة من طرف المؤسّسة تفوق توقّعاتي | %18.8 | %39.5 | %41.7 | 3.35 | 0.92 | %27.5 |
| 35- أدرك خدمات المؤسّسة من خلال تميز علامتها | %9.4 | %32.3 | %58.3 | 3.48 | 0.66 | %19 |
| 36--تعتبر المؤسّسة الأحسن أداء مقارنة بالمؤسّسات الأخرى | %2.1 | %22.9 | %75 | 3.83 | 0.62 | %16.2 |
| 37--العلاقة بيني وبين مقدّم الخدمة تعزز من مكانة المؤسّسة في ذهني | %8.4 | %37.5 | %54.1 | 3.5 | 0.87 | %24.8 |
| 38-اشعر بالفخر والتميز لكوني احد زبائنها | - | %66.6 | %33.3 | 3.33 | 0.47 | %14.1 |
| 39-ارغب بالبقاء كزبون للشركة لارتياحي للعلاقة معها | %1 | %45.8 | %53.2 | 3.56 | 0.59 | %16.6 |
| **المجموع** | **%9.3** | **%32.4** | **%58.3** | **3.58** | **0.65** | **%18.3** |

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية

يوضّح الجدول رقم 3 أن ما نسبته 58% من أفراد العيّنة يتفقون على أنّ شركة التأمين وإعادة التأمين تعمل وتسعى لتقديم قيمة للزبون.في حين أن نسبة المحايدين بلغت 32% وعدم الاتفاق 9%.

ومن أهمّ المتغيّرات التي ساهمت في ايجابية هذا الاتفاق هي العبارتين (30،31) إذ يقر جل أفراد العيّنة وبنسبة 100% أنّ مقدّمي الخدمة في شركة التأمين وإعادة التأمين يتميّزون باللطف والاحترام وكذلك المهارة والكفاءة في العمل بمتوسّط حسابي قدّر ب(4.33،4.31)وانحراف معياري(0.47،0.46)على التوالي.وتليها العبارات (23،24،26) إذ أكد(81.2%،77.1%،83.3%)من أفراد العيّنة أن الشركة تقدّم تشكيلة خدمات متنوّعة بأسعار مناسبة، بالإضافة لاعترافهم بامتلاكها القدرة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن واهتمامها بالمظهر الخارجي والداخلي للشركة.وذلك بمتوسّط حسابي قدّر على التوالي ب(3.96،3.89،3.96) وانحراف معياري قدّرب (0.58،0.65،0.59).وأكد كذلك ما نسبته 75% من المبحوثين أن الشركة تعتبر الأحسن أداء مقارنة بالمؤسّسات الأخرى بمتوسّط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري 0.62.

وما تبين عموما من عرض نتائج هذا البعد هو أن أكثر من نصف أفراد العيّنة (58%)كان تقييمهم للقيمة التي يحصلون عليها ايجابيا.لكن في نفس الوقت فإنّ نسبة من أفراد العيّنة تقريبا(42%) بين المحايد وغير الموافق يعتبر تقييمهم للقيمة التي يحصلون عليها من الشركة سلبيا.وهي نسبة معتبرة لا يجب على الشركة التغافل عنها لأنّها يمكن أن ترتفع،لذا يجب عليها الرفع وزيادة جهودها لخلق ودعم قيمة الزبون من خلال تحسين كلّ النقاط السلبية التي أشارت إليها النتائج واعتبرها الزبون نقطة ضعف في الشركة،والتي من بينها مناوبة الخبير

التي لا تكون دائما في الوقت التي يحتاجه الزبون ممّا يضطره للانتظار وقت طويل بالإضافة إلى النقص في سرعة معالجة الحوادث.

**3-تحليل علاقات الارتباط بين التسويق بالعلاقة(بجميع أبعاده) وقيمة الزبون**

**جدول رقم4 : نتائج علاقات الارتباط بين التسويق بالعلاقة(وجميع أبعاده)وقيمة الزبون**

| المتغيّرات المستقلة | التسويق بالعلاقة | الثقة | الالتزام | التفاعل المشترك | الرضا | شخصنة العلاقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| قيمة الزبون | 0.667 | 0.695 | 0.449 | 0.544 | 0.161 | 0.156 |

مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) N = 96

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية وقوية بين التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون،إذ بلغت قيمة معامل الارتباط(0.667) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يشير إلى أنّه كلّما اتجهت شركة التأمين وإعادة التأمين لممارسة التسويق بالعلاقة كلّما زاد ذلك في قيمة الزبون بمفهومها الواسع.وتدلّ هذه النتيجة على **قبول** الفرضية الرئيسية الأولى التي تنصّ على وجود علاقة ارتباط بين التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون. أمّا فيما يخصّ علاقة الارتباط بين أبعاد التسويق بالعلاقة وقيمة الزبون فقد بينت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة وعالية بين بعد الثقة وقيمة الزبون حيث بلغ معامل الارتباط (0.695) وهذه النتيجة تدلّ على **قبول** الفرضية الفرعية الأولى.ولقد بلغ معامل الارتباط لبعدي الالتزام والتفاعل المشترك(0.544،0.449)على التوالي وهذا يدلّ على وجود علاقة ارتباط ايجابية لكنها متوسّطة.وهذه النتيجة تدفعنا **لقبول** الفرضية الفرعية الثانية والثالثة.أمّا فيما يخصّ بعدي الرضا والتعامل بخصوصية فقد بلغت معاملات الارتباط على التوالي(0.161،0.156).وهذا يدلّ على وجود علاقة ارتباط ايجابية بين هذين البعدين وقيمة الزبون لكنها ضعيفة جدا ممّا يجعلنا **نقبل** الفرضية الفرعية الرابعة والخامسة بتحفظ.وعلى ضوء هذه النتائج نستنتج ان كلّما اهتمت الشركة بأبعاد التسويق بالعلاقة كلّما ساعد ذلك على دعم وتعزيز قيمة الزبون.

**4-تحليل علاقة تأثير التسويق بالعلاقة في قيمة الزبون**

**الجدول رقم5: نتائج تحليل الانحدار البسيط لكلّ بعد في قيمة الزبون**

| البعد | معامل التحديد $R^2$ | قيمة F | قيمة t | معامل الانحدار β | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|
| التسويق بالعلاقة | 0.445 | 75.35 | 8.68 | 0.85 | 0.00 |
| الثقة | 0.483 | 87.76 | 9.36 | 0.342 | 0.00 |
| الالتزام | 0.202 | 23.783 | 4.877 | 0.36 | 0.00 |
| التفاعل المشترك | 0.296 | 39.530 | 6.287 | 0.419 | 0.00 |
| الرضا | 0.026 | 2.499 | -1.581 | -0.102 | 0.117 |
| التعامل بخصوصية مع الزبون | 0.024 | 2.338 | 1.529 | 0.138 | 0.130 |

مستوى الدلالة(α≤0.05) N = 96

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية

حيث تشير نتائج تحليل الانحدار البسيط لكلّ بعد على حدى إلى وجود تأثير معنوي للتسويق بالعلاقة بجميع أبعاده في قيمة الزبون حيث بلغت نسبة التأثير44.5%.وهذا تفسيره أن 44.5%من تغيرات قيمة الزبون يعود للتسويق بالعلاقة،أمّا باقي النسبة فتعزى إلى متغيّرات أخرى لم تدخل في النموذج.وأكد هذه النتيجة مستوى الدلالة(0.00) وهي لم تتجاوز مستوى الدلالة المقبول وهو0.05.ممّا يجعلنا **نقبل** الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها ان هناك تأثير معنوي للتسويق بالعلاقة في قيمة الزبون. وتشير المعطيات ايضا إلى وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد التسويق بالعلاقة (الثقة،الالتزام،التفاعل) في قيمة الزبون.وما يدعم ذلك نسبة معاملات التحديد للأبعاد الثلاثة(48.3%،20.2%،29.6%) حيث تشير هذه النسب الى أن التغيرات التي تحدث في قيمة الزبون تفسرها هذه الأبعاد كلّ وفق نسبته.أمّا باقي النسبة فتعزى إلى متغيّرات أخرى لا يمكن التحكم فيها ولم تدخل في تحليل النموذج.و يؤكّد هذه النتيجة مستوى المعنوية(0.00) وهي لم تتجاوز مستوى الدلالة المقبول وهو 0.05.وهذا يجعلنا **نقبل** الفرضيات الفرعية الأولى،الثانية،الثالثة.أمّا بعدي الرضا والتعامل بخصوصية فقد اشارت النتائج الى عدم وجود علاقة تأثير معنوية لهما في قيمة الزبون،وما يفسر ذلك قيمة معامل التحديد التي بلغت 0.024،0.026 اي بنسبة 2.6%و2.4% وهي نسبة ضعيفة جدا،ويؤكّد هذه النتيجة مستوى المعنوية 0.117، 0.130وهي أكبر من مستوى الدلالة المقبول وهو0.05 وهذا يجعلنا **نرفض** الفرضية الفرعية الرابعة والخامسة.

**الخلاصة**

لقد توصّل البحث إلى مجموعة من النقاط أهمّها:

-من خلال الزيارات الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة إلى شركة التأمين وإعادة التأمين،وجدت أن الشركة مازالت تمارس المفهوم التقليدي للتسويق ،وحتى ممارسة هذا الأخير لم تكن بكلّ مبادئه.فهي مازالت تسعى وراء جذب الزبون أكثر من الاحتفاظ بالزبون الحالي وكسب ولائه وتوطيد العلاقة معه.

-إن التسويق بالعلاقة هو فلسفة عمل تقوم على التقرب من الزبون وكسب ولائه والاحتفاظ به وإقامة علاقات طويلة الآجل معه.فالمنظّمات اليوم تعمل في بيئة سريعة التغير والتعقيد على جميع الأصعدة،فضلا عن زيادة وعي الزبائن وتنوّع حاجاتهم وميولاتهم،حيث أصبح من الصعب جدا فرض عليهم عروض ذات قيمة منخفضة.

-كشفت نتائج الوصف والتشخيص أن هناك تباين في إجابات أفراد العيّنة لدرجة وجود وممارسة الأبعاد التي عبّرت عن المتغيّر المستقل.وقد تركزت إجاباتهم حول أبعاد الثقة،الالتزام والتعامل بخصوصية حيث حقّقت هذه الأبعاد نسب جيدة تدلّ على درجة ممارستها من قبل الشركة من وجهة نظر الزبائن.وذلك لان شركة التأمين تسعى دائما لكسب ثقة زبائنها من خلال التزامها نحوهم وأيضا التعامل معهم بخصوصية من اجل التقرب منهم

وكسب ولائهم.في حين كانت نتائج الرضا والتفاعل المشترك ضعيفة حيث يرى الزبائن أن الشركة لاتهتمّ بدرجة كافية بتحقيق رضا الزبون وأيضا بطرق وأساليب التفاعل المشترك معه.أمّا المتغيّر التابع والخاصّ بقيمة الزبون فقد أظهرت النتائج أن الشركة تهتمّ بتقديم وتسليم القيمة لزبائنها،حيث كان تقييم أكثر من نصف العيّنة ايجابي لبعد قيمة الزبون.

-أشارت نتائج تحليل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالعلاقة (بأبعاده المجتمعة)وقيمة الزبون.وهذا يدلّ على وجود تناسب كبير بين المتغيّرين.كما بينت النتائج أيضا إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الأبعاد(الثقة،الالتزام،التفاعل)وقيمة الزبون.في حين كانت هناك علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين البعدين(الرضا والتعامل بخصوصية) وقيمة الزبون.

-بينت نتائج تحليل الأثر إلى وجود علاقة أثر معنوية بين التسويق بالعلاقة(بأبعاده المجتمعة) وقيمة الزبون.كذلك وجود علاقة أثر معنوية بين الأبعاد(الثقة،الالتزام،التفاعل)وقيمة الزبون،وهذا يدلّ على أنّ لهذه الأبعاد تأثيرا ايجابيا في قيمة الزبون وعلى الشركة الاهتمام بها أكثر للاستفادة منها في دعم وتعزيز قيمة الزبون.أمّا بعدي الرضا والتعامل بخصوصية فأظهرت النتائج أن ليس لهما أي تأثير في قيمة الزبون،وهذا بالرغم من وجود وممارسة خاصّة بعد التعامل بخصوصية الذي احتل المرتبة الأولى في تشخيص الأبعاد.إلا أن ما يمكن قوله هو أن الشركة لم تستفد آو تستغل وجود هذا البعد في دعم قيمة الزبون.

وعلى ضوء النتائج المحصل عليها يقدّم البحث بعض المقترحات منها:

-الحرص على تبني وممارسة التسويق بالعلاقة بكلّ أبعاده لما له من تأثير ايجابي في دعم القيمة التي تسلمها الشركة للزبائن،والعمل أكثر على التقرب منهم ومعرفة حاجاتهم وإشراكهم في أعمال الشركة من خلال الأخذ بآرائهم ومقترحاتهم فيما يخصّ تحسين وتطوير خدمات الشركة

-نشر ثقافة التفاعل المشترك مع الزبون من خلال الاعتماد على مختلف الوسائل التي تقدّمها التكنولوجيات الحديثة للاتصال كالبريد الالكتروني،مراكز الاتصال،مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل.وذلك للتعرف أكثر على زبائنها وتقديم أعلى قيمة

-ضرورة استفادة الشركة من بعد التعامل بخصوصية مع الزبون الذي جاء في المرتبة الأولى في دعم قيمة الزبون،خاصّة القيمة النفسية وقيمة المكانة الذهنية للشركة لدى الزبون.

-العمل أكثر على تحقيق رضا الزبون،من خلال القيام بمسوحات سوقية مستمرة لأراء الزبائن حول مستوى الخدمات المقدّمة ومدى ملاءمتها لتوقّعاتهم ورغباتهم.واستحداث نظام فعّال لمعالجة شكاوى الزبائن

-العمل على استثمار التفاعل الجيد بين الثقة وقيمة الزبون ،لان نجاح الشركة في علاقتها مع زبائنها يبنى على تبادلّ الثقة والاحترام بينهما

# المرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر

## –دراسة حالة مؤسّسة الورق وملبنة بهيجي-

د. فاطمة الزهراء طلحي
كلّية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
جامعة سوق اهراس

**الملخص:**

يتفق جميع الاقتصاديين على أهمّية الدور الذي تلعبه المشاريع الصغيرة والمتوسّطة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال توفير مناصب شغل وتنويع الهيكل الصناعي وتلبية الطلب الداخلي من السلع والخدمات، فقد اهتمّت الجزائر بمرافقة الشباب المقاول في إنشاء المشاريع والأعمال الحرة وذلك بعد التوجّه نحو الاقتصاد الحر، وأصدرت عدّة قوانين ساهمت في دعم هذا المجال وفتح آفاق لهم لتجسيد أفكارهم الإبداعية على أرض الواقع، ومعالجة مكامن الضعف وإعادة التوازن.

إن لعملية المرافقة دور فعّال في مجال إبراز وإنماء المشاريع ،من خلال توفير الدعم اللازم وكافّة الآليات من اجل توجيه حاملي المشاريع وتحريرهم من قيود المحيط والعوائق التي يواجهها الشباب المقاول.

استنادا إلى ما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى التعرّف على المرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة في الجزائر من خلال آراء عيّنة الدراسة. واعتمدت الباحثة في إثبات فرضياتها على بيانات تمّ الحصول عليها باستخدام أسلوب استمارة الاستبيان التي أعدّت لهذا الغرض حيث تمّ توزيع28 استمارة مجزئة على المؤسّسات المدروسة تمّ استردادها جميعا.

**الكلمات المفتاحية:** المقاولاتية، المشاريع الصغيرة، التنمية المستدامة، المرافقة، الاقتصاد الجزائري.

**Abstract**:

All economists on importance agree the role who plays him the small and medium projects in investigation the economic and social development, through saving positions work and diversification of the industrial body-frame and complying of the two request the internal the merchandise and the services, losing be interested Algeria in accompaniment the youths the contractor in establishing the projects and the free works and that after the direction towards the free economy, and several laws issued supporting of this domain contributed in and opening of prospect for they to embodying of thoughts their excellent in real life, and treatment refuges of the multiple and returning of the balance.
That for operation accompanying effective role in domain of showing and development of the projects, through saving of the needed support and all mechanisms in order to orientation the carrying projects and liberation them shackles surrounding and the obstacles which faces her the youths the contractor.
According to what preceded the current study aims to identify the Accompanying entrepreneurial for the small projects in Algeria through opinions of sample studious. The researcher in evidence of hypotheses depended her on data the occurrence was complete on her through the use of way application form of the questionnaire which prepared for this purpose where distribution was complete 28 application forms divider on the studied organizations was complete her recovery all.

**The keys words**: Accompanying, the small projects, the lasting development, the accompaniment, the Algerian economy.

**مقدّمة:**

تحتل المشاريع مكانة هامّة في الاقتصاد الوطني نظرا لمساهمتها في العديد من المجالات الحيوية أهمّها: توفير مناصب شغل خلق قيمة مضافة، رفع معدّلات الاستثمار... وعلى الرغم من هذه المساهمة تبقى المشاريع الصغيرة والمتوسّطة تعاني العديد من المشاكل والصعوبات خاصّة في ظلّ التطورات الاقتصادية الراهنة، وأصدرت عدّة قوانين ساهمت في دعم هذا المجال وفتح آفاق لهم لتجسيد أفكارهم الإبداعية على أرض الواقع، ومعالجة مكامن الضعف وإعادة التوازن، وقد أولت السلطات العمومية الجزائرية اهتماما كبيرا لهذا القطاع وذلك من خلال القيام بسلسلة من الإجراءات الرامية إلى ترقية النسيج المؤسّساتي كما ونوعا، حيث بات يمثل تحدي حقيقي والذي يلزم الدولة إقامة شراكة مع القطاع الخاصّ لرفعه ،بالإضافة إلى وصاية الدولة على هذه المشروعات حتى تتمكن من كسب الخبرة اللازمة في السوق وتقديم كلّ سبل الدعم واعتماد ما أمكن من آليات لدعم وترقية المشاريع وتمكينها من إزالة كافّة المشاكل والتحديات التي تحول دون استمرارها وتحقيق غايتها المنشودة.

**الإشكالية:**

إن الحكم على نجاعة المشروعات الصغيرة والمتوسّطة لا يتمّ إلاّ بعد القيام بإصلاحات واكتشاف نقاط الضعف ومحاولة معالجتها، كذلك يتمّ تعزيزها وتنميتها، ولذلك فإنّ السلطات الجزائرية اهتمّت بالقطاع الاقتصادي من خلال سلسلة الإجراءات التي اتخذت لمرافقة، دعم، وإنشاء المشروعات.

على ضوء ما ذكر سابقا من معطيات صغنا سؤالا مركزيا يتمحور حول الدراسة على النحو الآتي:

**ما مدى تأثير المرافقة المقاولاتية على مشروع ملبنة بهيجي، ومشروع CAP للورق؟**

**فرضيات البحث:**

للإجابة على الإشكالية المطروحة صغنا الفرضيات الآتية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:**

$H_0$: لا تؤثّر المرافقة المقاولاتية على المشاريع الصغيرة والمتوسّطة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

$H_0$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العيّنة والعوامل الديمغرافية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ويندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:**

$H_0$:لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة$\alpha$= 0.05.

**الفرضية الفرعية الثانية:**

$H_0$:لا يوجد تأثير للمنصب الوظيفي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05.

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

$H_0$:لا يوجد تأثير للأقدمية على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة$\alpha$= 0.05

**أهمّية البحث:**

تكمن أهمّية البحث في:

- ✓ التركيز على أهمّ المشاكل التي تقف حائلا في وجه تقدّم المشاريع، إذ لابدّ أن تجد الدعم والمساندة ومنها المرافقة المقاولاتية التي تجعلها قادرة على التنافس داخل الحدود.
- ✓ الاهتمام المتزايد والكبير الذي يخص المشاريع الصغيرة ومختلف الأدوار التي تلعبها؛

**أهداف البحث:**

- ✓ محاولة الإحاطة بمشكلة إنشاء المشاريع الصغيرة التي تعيق أي مقاول؛
- ✓ إبراز ظاهرة المرافقة من خلال عرض أهمّيتها وأهدافها وتقديم مختلف طرق وتقنيات المرافقة وكذا هيئات المرافقة؛
- ✓ التعرّف على أهمّية إنشاء المشاريع والدور الذي تلعبه في تطوير الاقتصاد؛
- ✓ التعريف بمفهوم المرافقة المقاولاتية وبيان أهمّيتها وواقعها الحالي والمستلزمات الضرورية لتأهيلها وتطويرها من اجل ضمان استمرارها؛
- ✓ إبراز قدرة هيئات المرافقة على معالجة الاختلالات التي تعاني منها المشاريع الصغيرة؛

للإجابة على إشكالية البحث تمّ تقسيم هذه الورقة البحثية الى المحاور الآتية:

I. الإطار المفاهيمي للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر؛

II. المرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة في الجزائر؛

III. المرافقة المقاولاتية لمؤسّسة الورق وملبنة بهيجي؛

IV. تحليل واختبار نتائج البحث الميداني.

**I.الإطار المفاهيمي للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر:**

**1-مفهوم المشروع:**

تلعب المشاريع دورا هامّا كونها أداة لتنويع الاقتصاد لما تمتاز به من خصائص وقدرة على التعامل مع المتغيّرات فقد ساهمت المشاريع من خلال انتشارها الواسع ودورها في التقليص من نسبة البطالة في تحقيق التنمية، زيادة الناتج الداخلي الخام، رغم تعدّد التعريفات الصادرة عن الباحثين والمختصين والهيئات الدولية المختصة بإدارة المشاريع إلاّ أن المشروع في أبسط معانيه يمكن أن يعرف كما يلي:

المشروع هو المجهودات المعقدة لأداء مجموعة متداخلة من الأعمال التي تتم في منظمات مختلفة في مدّة لا تقل عن ثلاث سنوات في حدود أهداف وجداول وميزانية يتمّ تحديدها بدقة[1](سعد صادق،2003).

و عرف أيضا بأنّه: عبارة عن مجهود يتمّ القيام به بهدف تحقيق إنجاز محدّد، لمرة واحدة، وذو طبيعة خاصّة لا تتكرر بنفس الصورة، ويتمّ إنجازه خلال فترة زمنية محدّدة وفي حدود ميزانية مالية محدّدة[2](مؤيد الفضل، 2008).

في ضوء التعاريف السابقة يمكن القول أن المشروع عبارة عن جهود منظمة من أجل تحقيق أهداف معيّنة وفق ميزانية ووقت محدّدين.

**2-تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر:**

نتيجة لعدم وجود تعريف قانوني محدّد ودقيق، فإنّ وزارة الصناعة والطاقة في الماضي كانت تعتبر أن كلّ المؤسّسات الخاصّة والعمومية هي مؤسّسات صغيرة ومتوسّطة باستثناء المؤسّسات الوطنية الكبيرة. ومنذ ذلك التاريخ لم تكن هناك محاولات تذكر لتعريف المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة رغم إنشاء وزارة خاصّة بهذه المؤسّسات وهي وزارة المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة سنة 1993، ومن أجل الانسجام مع المعطيات الجديدة وخاصّة بعد انضمام الجزائر إلى المشروع المتوسّطي وكذلك توقيعها على الميثاق العالمي حول المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة في جوان 2000 ومحاولات الجزائر للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة وجدت الجزائر نفسها مجبرة على إيجاد تعريف ومعايير محدّدة لهذا النوع من المؤسّسات، لقد أخذ القانون الجزائري بنفس التعريف المطبق في الاتحاد الأوربي, بأنّها "تلك المشروعات التي يدخل حجمها دائرة المشروعات التي تحتاج للدعم والرعاية والنابعة من عدم قدرتها الفنية أو المالية على توفير هذا الدعم من مواردها وقدراتها وإمكانياتها الذاتية".(أبو موسى، عبد الحميد،2003)

- تشغل من 1 إلى 250 شخصا.
- لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دج ولا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 500 مليون دج.
-تستوفي معيار الاستقلالية أي كلّ مؤسّسة لا يمتلك رأسمالها بمقدار الربع فما أكثر من قبل مؤسّسة أو مجموعة أخرى لا ينطبق عليها تعريف المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة.

**II.المرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة في الجزائر:**

بغية النهوض بقطاع المشاريع الصغيرة والمتوسّطة سعت الجزائر إلى إيجاد حلول لدعم ومساعدة هذه المشاريع وذلك من خلال تطبيق برامج دعم وتأهيل وطنية تساعد على تخفيض نسبة الصعوبات التي تواجه

الراغبين في إنشاء المشاريع، فحتى لو كانت الفكرة جديدة وكان الفرد يمتلك مهارات وقدرات مقاولية، لأن هناك عراقيل التي يمكن أن توقف وتؤجل مساره، وانتهى الأمر إلى إقامة العديد من شبكات المرافقة ذلك أن العديد من الإحصائيات تشير إلى أنّ نسبة كبيرة جدا من المشاريع تزول أو تخرج من السوق خلال السنوات الأولى من بداية نشاطها.

يعتبر مفهوم المرافقة أمر معقد لحد ما ويرجع سبب هذا التعقيد إلى:

-تعدّد الفاعلين في هذا المجال وتشعبهم.

-تنوّع أشكال المرافقة وإجراءات تنفيذها.

لهذا سنقوم بعرض التعاريف التي تشمل وجهات نظر مختلفة بعد تحديد مفهوم واضح لهذا المصطلح.

**1-مفهوم المرافقة:**

يعتبر التعريف الأكثر شمولا لمهنة المرافقة هو الذي اقترح من طرف أندري لوتاوسكي وهو المسؤول عن الدراسات في وكالة إنشاء المؤسّسات بفرنسا APCE في مذكرة داخلية أعدها، ويتمثّل هذا التعريف في:

"المرافقة هي محاولة لتجنيد الهياكل والاتصالات والوقت من أجل مواجهة المشاكل المتعدّدة التي تعترض المؤسّسة، ومحاولة تكييفها مع ثقافة وشخصية المقاول"[3](شنشونة محمّد، رحال فاطمة،2013)

من خلال هذا التعريف نلاحظ أنّه ركز على عرض المرافقة من جانب المكوّنات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر عليها، والتي ينبغي أن توفرها للمقاولين حتى يتمكنوا من تجاوز المصاعب التي قد تصادفهم.

تبعا لحاملي مهنة المرافقة، وبالتالي نلاحظ أن التعريف الذي قدّمه حاملو مهنة المرافقة قد ركز أساسا **على الخدمات التي تقدّمها هيئات المرافقين المنشئين.**

يمكن أن نقدّم التعريف الشامل الآتي:

المرافقة" هي طريقة للتكوين يتمّ من خلالها تحويل مهارات وتجارب شخص أو هيئة ما إلى شخص آخر وذلك بمنحه نصائح وتوجيه بعض الاقتراحات حول إتمام مهمة أو تنظيم ما"[4](حميداتو، غربي 2012).

**2- تدابير مرافقة ومساندة وترقية المشاريع:**

**أ-مشتلة المؤسّسات :** تم إنشاء مشاتل المؤسّسات طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 06 – 259 المؤرخ في 30 جويلية 2006 الموافق 04 رجب 1427، الذي يقضي بإنشاء مشتلة تحت اسم محضنة بسكرة[5](جلاب محمّد، مرغاد لخضر، 2011).

المشتلة هي "مؤسّسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتكون تحت وصاية وزارة المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة".

**ب-مركز التسهيل:** أنشئ مركز التسهيل طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 07-103 مؤرخ في 02 أفريل سنة 2007 الموافق ل 14 ربيع الأوّل 1428، يتضمن إنشاء مراكز تسهيل المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة[6](ريحان، بونوالة 2013)

مركز التسهيل "هو مؤسّسة عمومية ذات طابع إداري، يتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويكون تحت وصاية وزارة المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة".

ج. **بورصات المناولة:** إن المناولة (sous-traitance) في وقتنا الحالي أصبحت النموذج الاستراتيجي الذي يمكن المؤسّسات الكبرى من الإسراع في وتيرة نموها وتحسين المردودية والإنتاجية وبالتالي إنشاء متزايد للثروة (القيمة المضافة) ومناصب الشغل وكلّ ذلك مع التخصص في نشاطها الأساسي.

في ظلّ هذه الآفاق فإنّ بورصات المناولة والشراكة تعدّ من الأدوات الضرورية التي يستوجب ترقيتها نظرا للخدمات المنتظرة منها وبالخصوص في مجالات الإعلام والتنشيط والتشاور.

لذا فإنّ القانون رقم 18-01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 المتعلّق بترقية المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة كرس، من جهة، المناولة كأداة مفضلة لتكثيف نسيج المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة تدخل في تثمين سياسة الترقية والتطوير والتي تهدف إلى تعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني وأنشأ من جهة أخرى المجلس الوطني المكلّف بترقية المناولة والذي من بين مهامّه الأساسية تنسيق نشاطات البورصات الجزائرية للمناولة والشراكة.

**3- مفهوم عملية المقاولاتية:**أصبح مفهوم المقاولاتية يحتل حيزا كبيرا من اهتمام الحكومات والعديد من الدول ،خاصّة مع تزايد المكانة التي تحتلها المشروعات الصغيرة والمتوسّطة في اقتصاديات مختلف هذه الدول، والدور الذي تلعبه في مختلف برامج التنمية المستقبلية الاستراتيجية.

قبل التطرق إلى مفهوم المقاولاتية لابدّ من توضيح مفهوم المقاول ،إذ تطور هذا المفهوم مع مرور الزمن ففي فرنسا وخلال العصور الوسطى كانت كلمة المقاول تعني الشخص الذي يشرف على مسؤوليته ويتحمل أعباء مجموعة من الأفراد. ثمّ أصبح يعني الفرد الجريء الذي يسعى من اجل تحمل المخاطر الاقتصادية.

أمّا خلال القرنين السادس عشر والسابع عشر فقد كان يعدّ الفرد الذي يتجه إلى أنشطة المضاربة ويعتبر(say 1803)من أوائل المنظرين بهذا المفهوم إذ اعتبره المبدع الذي يقوم بجمع وتنظيم وسائل الإنتاج بهدف خلق المنفعة الجديدة ،كما عرف شومبيتر (1950)بأنّه ذلك الشخص الذي لديه الإرادة والقدرة لتحويل فكرة جديدة أو اختراع جديد إلى ابتكار وبالتالي فوجود قوى لريادة التدمير الخلاقً في الأسواق والصناعات المختلفة التي تنشا منتجات ونماذج عمل جديدة وبالتالي فإنّ الرياديين يساعدون التطور الصناعي والنمو الاقتصادي على المدى الطويل[7](خنذري ،عماري ،2010). لقد أصبح مفهوم المقاولاتية شائع وبشكل واسع بعد أن تناول العديد من الاقتصاديين والإداريين مسألة المبادرة الفردية والمقاولة ويعدّ **بيتر داركر** من الأوائل الذين أشاروا إلى ذلك سنة 1985من خلال إشارته إلى تحول الاقتصاديات الحديثة من اقتصاديات التسيير إلى اقتصاديات مقاولاتية حيث استخدم مفهوم المقاولة على نطاق واسع في عالم الأعمال المقاولاتية نتيجة التقدّم التكنولوجي والسلعي والخدمي، فلقد كانت المقاولة تعني دائما الاستحداث أمّا في حقل إدارة الأعمال فيقصد بها "إنشاء مشروع جديد أو تقديم فعالية مضافة إلى الاقتصاد"، ويمكن تعريف المقاولة بأنّها "حركية إنشاء واستغلال فرص الأعمال من طرف فرد أو عدّة أفراد وذلك عن طريق إنشاء منظمات جديدة من اجل خلق قيمة"[8](بوعلي، دوحة، 2013).

**4-هيئات المرافقة المقاولاتية للمشاريع في الجزائر:**

قامت الجزائر بإنشاء العديد من الهياكل والأجهزة بهدف تنمية وتطوير المشاريع الصغيرة والمشروعات المصغرة، وتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية المرجوة منها، هذه الهيئات تقوم ببعض المهامّ من اجل المساهمة في إنشاء ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسّطة.

أ- **الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمارANDI** :أنشئت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI بموجب قانون تطوير الاستثمار الصادر في 20 أوت 2001، وهو الأمر رقم 01- 03 المؤرخ في 20 أوت 2001 المتعلّق بتطوير الاستثمار حيث عوضت بموجب وكالة ترقية ومتابعة الاستثمار.ASPI و ترفق إنشاء الوكالة الوطنية مجموعة من الهيئات المكملة لأنشطتها والمسهلة لتأدية مهامّها وهي: المجلس الوطني للاستثمار، الشباك الوحيد اللامركزي[9](بن سماعين، وآخرون، 2013).

**ب-الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM** : أنشئت الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04- 14 المؤرخ في 22 جانفي 2004 حيث نصّت المادّة الأولى من المرسوم صراحة على إنشاء الوكالة. وجاء فيها ما يلي: طبقا للمادّة السابعة من المرسوم الرئاسي رقم04-13 والمتعلّق بجهاز القرض المصغر، تحت هيئة ذات طابع خاصّ تسري عليها أحكام هذا المرسوم، تسمّى الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، وتدعى في صلب النصّ "الوكالة ".

**ج- الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب : ANSEJ** بعد فشل جهاز الإدماج المهني الذي تأسس طبقا للمرسوم رقم 09-143 المؤرخ في 22ماي 1990،والذي كان يهدف إلى إنشاء تعاونيات الشباب وذلك يمنحهم إعانات وقروض بنكية،تم تأسيس الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب،و هذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 96-296مؤرخ في 24 ربيع الثاني الموافق ل 8 سبتمبر سنة 1996،يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وتحديد قانونها الأساسي،حيث تتمتّع هذه الوكالة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويتولى الوزير المكلّف بالتشغيل المتابعة العملية لجميع نشاطات الوكالة .

**وتتم عملية المرافقة على النحو الآتي:**

✓تضع تحت تصرف الشباب ذوي المشاريع كلّ المعلومات ذات الطابع الاقتصادي والتقني والتشريعي والتنظيمي المتعلّقة بممارسة نشاطاتهم ؛

✓تقديم الاستشارة ويد المساعدة للشباب ذوي المشاريع في مسار التركيب المالي وتعبئة القروض؛

✓تقيم علاقات متواصلة مع البنوك والمؤسّسات المالية في إطار التركيب المالي للمشاريع ،وتطبيق خطة التمويل ومتابعة إنجاز المشاريع واستغلالها؛

✓تكلّف جهات متخصصة بإعداد دراسات الجدوى وقوائم نموذجية للتجهيزات وتنظيم دورات تدريبية لأصحاب المشاريع لتكوينهم وتجديد معارفهم في مجال التسيير.

ومن أهمّ شروط اللجوء إلى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب مايلي:[10]

✓أن يكون سن المستثمر يتراوح ما بين 19 و35 سنة مع إمكانية وصول السن إلى 40 سنة بشرط أن يتعهد بخلق منصبي شغل دائمين إضافيين؛

✓يجب أن لا يكون المستثمر شاغل لمنصب شغل وألا تكون له أجرة؛

✓شهادة التأهيل العملية، كما يجب أن يكون في صحّة جيدة وأن يكون عاقلا؛

✓ألا يتجاوز مبلغ الاستثمارات 10.000.000دج.

**د-الوكالة الوطنية لتطوير المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة.(ANDPME):** تم إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-165 مؤرخ في 03ماي 2005، وهي مؤسّسة عمومية ذات طابع إداري تتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتقع تحت وصاية الوزير المكلّف بالمؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة والذي يرأس المجلس التوجيه والمراقبة كما هو منصوص في المرسوم 05-165المؤرخ في 03ماي 2005

**III.المرافقة المقاولاتية لمؤسّسة الورق وملبنة بهيجي:**

**1- تقديم المؤسّسات المدروسة:**

أ- **التعريف بمؤسّسة منصوري للورق cap:** تقع مؤسّسة منصوري " cap" في الجهة الشمالية لمدينة سدراتة لولاية سوق أهراس تتربع على مساحة إجمالية تقدّر ب:21350 م2 تتجزأ هذه المساحة كالآتي:

✓2700م2 بالنسبة للآلات؛

✓8000م2 بالنسبة للمخزون؛

✓300م2 بالنسبة للإدارة.

تأسست هذه الأخيرة عام 1985 وبدأت بها عملية الأشغال بتاريخ 1987/01/01 معتمدة في ذلك على المادّة الأوّلية وهي الورق والذي تستورده من الخارج بإمكان هذه المؤسّسة أن تنتج حوالي 60 مليون كراس خلال السنة حسب الطلب،توجد بها آلات قديمة وآلات حديثة مستوردة من ألمانيا وانجلترا.

تشغل المؤسّسة عددا لا بأس به من العمال 48عاملا موزعين على النحو الآتي :90% يد عاملة و10% إدارة.

ب- **التعريف بملبنة بهيجي:** أنشئت ملبنة بهيجي سنة 2012 حيث تمّ إنجاز المصنع وبدأ نشاطه في فيفري 2014م. يقع مقر الملبنة شمال ولاية سوق أهراس بمنطقة عين سينور حيث تبعد عن الطريق الوطني رقم 16 ب 200م2.. برأس مال يقدّر بمائة ألف دينار جزائري وتتربع على مساحة كلّية إجمالية قدرها 1500 م2 منها 800م2 مستغلة ومغطى والباقي غير مغطى، ويتمثّل نشاطها الأساسي في إنتاج الحليب ذلك باعتماد على مادّة أوّلية حليب الأبقار. يرجع سبب اختيار الموقع لوجود عدد لا بأس به من مربي أبقار الحليب في المنطقة تتمثّل اهدافها في:

✓إعداد برنامج التموين على ضوء احتياجات الزبائن؛

✓توسيع تشكيلة المنتجات وبالتالي التعامل مع موردين وزبائن جدد؛

✓تحقيق أقصى حدّ ممكن من الأرباح، أي مضاعفة رقم الأعمال؛

✓ السهر على مراقبة الجودة وتركيب منتجاتها بالفحص المخبري للحفاظ على سلامة الزبائن.

**2-المجتمع والعيّنة وأداة البحث الميداني:** إن الهدف الأساسي والذي من أجله قمنا بهذا البحث هو القيام بدراسة تحليلية للمرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة ،لابدّ من تحديد مجتمع الدراسة والعيّنة المأخوذة منه لتطبيق الدراسة عليها بغرض الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، لاسيّما وأن البحوث الميدانية في العلوم الاجتماعية تسمح بتقدير خصائص المجتمع من خلال العيّنة المأخوذة منه(البلداوي،2009).

حيث يتكوّن مجتمع الدراسة من عمال مؤسّسات الدراسة حيث بلغ عدد عمال مؤسّسة بالنسبة لمؤسّسة منصوري للورق 48 عاملا، أمّا بالنسبة لملبنة بهيجي 25 عاملا. تمّ توزيع 28 استمارة مجزأة على المؤسّسات المدروسة حيث تمّ استردادها جميعا.

**3-أداة البحث الميداني (الاستمارة ومحاورها):** تمّ إعداد إستمارة لموظفي المؤسّستين المدروستين ،و قد تمّ اعتماد مقياس ليكرت لتقييم إجابات العيّنة، وقد احتسبت العلامات من (01إلى 07) على أساس إعطاء (01)غير موافق على الاطلاق، (02)غير موافق، (03) غير موافق نوعا ما، (04) غير متأكد، (05) موافق نوعا ما، (06) موافق، (07) موافق تماما.

**4-اختبار الثبات:** بعد تصميم الاستمارة ومن ثمّ العمل على تحكيمها بتوزيعها على مجموعة من الأساتذة، والعمل على تعديل بعض الأسئلة إن دعت الضرورة، وأخيرا توصّلنا إلى الصياغة النهائية لاستمارة البحث كما هي عليه الآن والتي تمّ توزيعها على أفراد العيّنة، وبعد جمعها من المبحوثين تمّ تحليلها باستخدام برنامج SPSS، حيث سهل البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج. وللتحقق من صدق الاستمارة كأداة لجمع البيانات تمّ عرضها على عدد من المحكمين أصحاب الخبرات العلمية للتأكد من صدق وثبات ودقة الفقرات وصحّة العبارات المستخدمة ووضوح المصطلحات وقد عملنا على تعديل بعض العبارات من اجل رفع درجة المصداقية للأداة قبل العمل على تحليلها إحصائيا.

**الجدول رقم (02): نتائج ألفا كرونباخ**

| عدد العناصر | Alpha de Cronbach |
|---|---|
| 49 | ,872 |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق** :يوضّح الجدول السابق أن معامل آلفا كرونباخ (0,872) أي (87,2%) وهي نسبة مقبولة إحصائيا وتفوق (60%) .

**5-عرض الخصائص الديمغرافية للعيّنة:**

**الجدول رقم (03):** يوضّح توزيع الاستمارة حسب متغيّر الجنس.

| | التكرار | النسبة | النسبة المئوية الصحيحة | النسبة المئوية المتراكمة |
|---|---|---|---|---|
| ذكور | 16 | 57,1 | 57,1 | 57,1 |
| إناث | 12 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| المجموع | 28 | 100,0 | 100,0 | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العيّنة الخاضعين للدراسة هم ذكور قدّرت ب (57.1%)، في حين أن نسبة الإناث قد تمثّلت في(42.9%) وممّا يلاحظ أن النسبتان متقاربتان ويعتبر هذا أمر عادي إذا أخذنا بعين الاعتبار أن المرأة أصبحت تنشط وبكثرة في القطاعين الخاصّ والعامّ، وكما رأينا مؤخرا بأن المرأة أصبحت تفرض ذاتها وذلك من خلال عملها

**الجدول رقم (04):** توزيع العيّنة حسب متغيّر السن.

| | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصحيحة | النسبة المئوية المتراكمة |
|---|---|---|---|---|
| 18-30 | 11 | 39,3 | 39,3 | 39,3 |
| 31-50 | 13 | 46,4 | 46,4 | 85,7 |
| 51-60 | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| المجموع | 28 | 100,0 | 100,0 | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** يتبين من الجدول أعلاه أن (39.3%) من أفراد العيّنة الخاضعين للدراسة أعمارهم أقلّ من 30 سنة، و(46.4%) من أفراد العيّنة الخاضعين للدراسة كانت أعمارهم أقلّ من 50، (14.3%) من أفراد العيّنة الخاضعة للدراسة أقلّ من 60، ويتضح من الجدول أن غالبية العمال في كلتا المؤسّستين تتراوح أعمارهم من 30 سنة فأكثر.

**الجدول رقم (05):** توزيع عيّنة الدراسة حسب متغيّر المستوى التعليمي.

| | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصحيحة | النسبة المئوية المتراكمة |
|---|---|---|---|---|
| ثانوي | 7 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| باكلوريا | 1 | 3,6 | 3,6 | 28,6 |
| تكوين مهني | 3 | 10,7 | 10,7 | 39,3 |
| جامعي | 13 | 46,4 | 46,4 | 85,7 |
| مستوى تعليم آخر | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| المجموع | 28 | 100,0 | 100,0 | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** يتضح من الجدول السابق توزيع العيّنة حسب متغيّر المستوى التعليمي، حيث تبين أن (25%) لهم مستوى التعليم الثانوي، و(3.6%) لم يتعدّوا مستوى الباكالوريا، و(10.7%) من أفراد العيّنة لهم شهادة تكوين المهني، و(46.4%) من أفراد العيّنة يحملون شهادات عليا، و(14.3%) من أفراد العيّنة لهم مستوى أخر، وممّا يلاحظ أن هناك ارتفاع في نسبة حاملي الشهادات العليا وهذا دليل على ارتفاع مستوى التعليم لأفراد العيّنة المدروسة، وفي المقابل يليه أفراد العيّنة مستوى التعليم الثانوي وهذا بدوره دليل على الحصول على نتائج جيدة

**الجدول رقم (06):** توزيع عيّنة الدراسة حسب متغيّر الوظيفة.

| | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصحيحة | النسبة المئوية المتراكمة |
|---|---|---|---|---|
| عون إداري | 10 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| محاسب | 3 | 10,7 | 10,7 | 46,4 |
| مهندس دولة | 2 | 7,1 | 7,1 | 53,6 |
| مسير | 4 | 14,3 | 14,3 | 67,9 |
| مدير | 1 | 3,6 | 3,6 | 71,4 |
| رئيس قسم | 8 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| المجموع | 28 | 100,0 | 100,0 | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** الجدول رقم (06) يبين توزيع عيّنة الدراسة حسب متغيّر الوظيفة، حيث يبين أن (35.7%) يعملون في منصب عون إداري،(10.7%) من أفراد عيّنة الدراسة يمثلون منصب محاسب، و(7.1%) من أفراد العيّنة يعملون في منصب مهندس دولة، و(14.3%) من أفراد عيّنة الدراسة يعملون كمسيرين، و(3.6%) من أفراد العيّنة يعملون مدراء، و(28.6%) يعملون كرؤساء أقسام ويلاحظ أن غالبية أفراد يعملون في منصب عون إدارة وهذا ناجم عن تركيز كلا المؤسّستين على الإجراءات الإدارية.

**الجدول رقم (07):** توزيع عيّنة الدراسة حسب متغيّر الأقدمية.

| | التكرار | النسبة المئوية | النسبة المئوية الصحيحة | النسبة المئوية المتراكمة |
|---|---|---|---|---|
| أقلّ من سنة | 18 | 64,3 | 64,3 | 64,3 |
| من 5-10 سنوات | 1 | 3,6 | 3,6 | 67,9 |
| أكثر من 10 سنوات | 9 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| المجموع | 28 | 100,0 | 100,0 | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** الجدول أعلاه يبين توزيع عيّنة الدراسة حسب متغيّر الأقدمية، حيث يتبين أن (64.3%) من أفراد العيّنة لديهم أقدمية في المنصب الوظيفي لا تتعدّى السنة، أمّا (3.6%) من أفراد العيّنة لديهم أقدمية من

خمس سنوات فأكثر، و(32.1%) من أفراد العيّنة محلّ الدراسة لديهم أقدمية 10 سنوات فما فوق، ومن الملاحظ أن النسبة المرتفعة هي نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة أقلّ من سنة وهذا دليل على أنّ المؤسّستين استغلتا فكرة عقود ما قبل التشغيل التي استفاد منها الشباب في القطاع الاقتصادي والتي ساعدت المؤسّستين في الخفض من تكاليف الأجور على وجه الخصوص .

**IV. تحليل واختبار نتائج البحث الميداني:**بعد عملية تصميم الدراسة الميدانية تمّ استخدام مجموعة من الوسائل اللازمة لمعالجة وتحليل البيانات التي تمّ جمعها إحصائيا، وأخيرا قياس اختبار الفرضيات باستعمال اختبار الاستقلالية، الارتباط، وANOVA .

**1-الأساليب الإحصائية المستخدمة.**

**1-1اختبار كاي تربيع للاستقلالية** هو اختبار إحصائي يتمّ تطبيقه لدراسة العلاقة بين متغيّرين لمعرفة ما إذا كان هنالك علاقة بين المتغيّرين أم لا، يمكن إجراء اختبار على البيانات التي يجمعها الباحث بمختلف الطرق (الاستبيانات مثلا) بحيث تتم دراسة العلاقة بين المتغيّرين محلّ الدراسة. وفي حال وجود علاقة بين المتغيّرين، يمكن القول بأن المتغيّرين مرتبطين ببعض.

طبيعة العلاقة طردية (كلّما زاد متغيّر زاد الآخر) أو عكسية (كلّما زاد متغيّر نقص الآخر أو العكس). حيث أنّ الهدف من اختبار كاي تربيع معرفة ما إذا كانت توجد علاقة أم لا بين المتغيّرين تحت الدراسة(Argyrous, G., 2005).

**1-2-اختبار ANOVA:**عند استخدام اختبار ANOVA لتفسير ظاهرة معيّنة، يجب تحديد فرضيات العدم والبديل، وتستخدم (F) الإحصائية لاختبار الفرضيات، حيث تقارن القيمة المحسوبة مع القيمة الجدولية الإحصائية، ويتمّ رفض فرضية العدم إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية والعكس[11].

(https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/one-way-anova-using-spss-statistics.php)

**1-3-المتوسّط الحسابي:**يعتبر المتوسّط الحسابي أحد مقاييس الوصف الإحصائي التي يلجأ إليها الباحث عندما يكون راغبا في إيجاد قيم مركزية معيّنة تستقطب حولها التكرارات لمشاهدات العيّنة، ويستخدم وفقا لطبيعة البيانات من حيث مستوى القياس إذ تستخدم في حالة البيانات الكمية فقط، ويرمز له ب: (x)، ويقاس بالعلاقة التالية: (سعد السيد علي إسماعيل، 2006)

**1-4-الانحراف المعياري:** يعرف على أنّه من أهمّ مقاييس التشتت، لأنّه يستعمل في حساب عدّة مؤشرات نذكر منها على وجه الخصوص معامل الارتباط، كما يعكس صورة أكثر وضوحا لتشتت البيانات حول متوسّطها الحسابي، فالانحراف المعياري ما هو إلاّ الجذر التربيعي للتباين، ويرمز له ب: ($\delta$)، ويقاس بالعلاقة التالية: (سعد السيد علي إسماعيل، 2006)

**1-5-معامل الارتباط البسيط لبيرسون :**هو مؤشر إحصائي يستخدم لقياس القوة الارتباطية الخطية بين متغيّرين كميين أي قياسهما كميا . ويعود الفضل الأوّل للعالم الإنجليزي كارل بيرسون (1867-1936) في وضع الصيغة العامّة لهذا المقياس، ويرمز له ($r_p$) .

## 2-الاتجاه العامّ للإجابات حول محاور الدراسة.

### 2-1-الاتجاه العامّ للإجابات حول المحور الثاني (المشاريع الصغيرة والمتوسّطة).

**الجدول رقم(08):** الانحرافات المعيارية والمتوسّطات الحسابية لمحور المشاريع الصغيرة والمتوسّطة

| الرقم | العبارات | حجم العيّنة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|
| $A_1$ | المشروع عبارة عن مجموعة من الأعمال المترابطة يتمّ تنفيذها بطريقة منظمة من أجل تحقيق أهداف. | 28 | 5,54 | 1,527 | موافق |
| A2 | يعتمد المشروع على عدّة عوامل محدّدة والتركيز على عامل واحد أو إهمال إحدى هذه العوامل يجعل المشروع فاشلا. | 28 | 5,36 | 1,521 | موافق |
| $A_3$ | ميزانية المشروع يجب تحديدها بدقة، وارتفاع كلفة المشروع عن ما خطط له يجعل المشروع خاسرا. | 28 | 5,18 | 1,588 | موافق نوعا ما |
| $A_4$ | البيئة الداخلية للمشروع تحدّد مدى نجاحه. | 28 | 5,64 | 1,496 | موافق |
| $A_5$ | يجب التعرف على أبعاد البيئة الخارجية التي من شأنها أن تؤثّر على مخرجات المشروع. | 28 | 6,04 | 1,170 | موافق |
| $A_6$ | من أكثر الصعوبات التي تواجه إنشاء المشاريع هي الصعوبات التمويلية. | 28 | 5,71 | 1,410 | موافق |
| $A_7$ | الفريق الجيد للمشروع يضمن نجاحه وتخطيه الصعوبات. | 28 | 6,18 | ,819 | موافق تماما |
| $A_8$ | يقوم المشروع على مبدأ تحقيق أهداف ومصالح الجماعة. | 28 | 4,57 | 2,168 | موافق نوعا ما |
| $A_9$ | يستحسن للمشروع التوجّه إلى نشاط لا تكون فيه منافسة. | 28 | 4,07 | 2,433 | غير متأكد |
| $B_1$ | المقاول لابدّ أن توفر فيه العديد من الصفات التي تجعله مميزا عن غيره من الأفراد. | 28 | 5,21 | 1,707 | موافق نوعا ما |
| $B_2$ | المقاول هو فرد يتمتّع بقدرات تمكنه من تحمل المخاطرة ويبحث عن أفضل الطرق لتسيرها.. | 28 | 5,36 | 1,569 | موافق |
| $B_3$ | الثقة بالنفس والاندفاع بالعمل هي من أهمّ مواصفات المقاول. | 28 | 5,79 | 1,031 | موافق |
| $B_4$ | من اجل أن يكون المشروع ناجحا يجب على المقاول أن تكون لديه الرغبة في النجاح. | 28 | 6,32 | ,772 | موافق تماما |
| $B_5$ | كفاءة المقاول وكفاءة فريق العمل تلعب دورا كبيرا في استمرارية المشروع. | 28 | 6,18 | ,772 | موافق تماما |
| $B_6$ | من شروط نجاح المقاول هو تمتّعه بالثقافة بمختلف أوجهها والخبرة التي يكتسبها من مختلف الوظائف . | 28 | 5,50 | 1,453 | موافق |
| $B_7$ | يتمتع المقاول بالتحرر من التفكير الداخلي ومواكبة التطورات العالمية في مجالات الاستثمارات المالية، وشبكات المعلومات والعمل . | 28 | 5,43 | 1,069 | موافق |
| $B_8$ | المقاول هو الشخص الذي يحسن استغلال الفرص آو حتى خلقها في مجال مهنته. | 28 | 6,00 | 1,414 | موافق |

| موافق | 1,506 | 5,75 | 28 | المقاول شخص لديه القدرة والإرادة لتحويل فكرة في ذهنه إلى مشروع ناجح. | $B_9$ |
|---|---|---|---|---|---|
| موافق | ,58393 | 5,3651 | 28 | فقرة: المشروع. | A |
| موافق | ,69190 | 5,7262 | 28 | فقرة: المقاول. | B |
| موافق | ,46996 | 5,5456 | 28 | المحور الثاني: المشاريع الصغيرة والمتوسّطة. | $R_2$ |
| | | | 28 | N valide (listwise) | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** من خلال الجدول رقم (08) الذي يبين المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور R2 والذي يعني المشاريع الصغيرة والمتوسّطة، والذي يحوي الفقرات (B،A)و التي تعني (المشروع، صاحب المشروع)، حيث نلاحظ درجة توافر موافق وذلك من خلال قيمة المتوسّط الحسابي العامّ حيث بلغت قيمته (5.545) وينتمي إلى فئة المقياس (6.15-5.30) ويشير إلى موافق لأهمّية المشروع وصاحب المشروع .كما يلاحظ مستوى التوافر من خلال الآتي: حصول 3 فقرات على مستوى توافر موافق تماما لكلّ منها بمتوسّطات حسابية تراوحت بين (6.32-6.18) وهذا يشير إلى توافر موافق تماما لتلك الفقرات حيث كانت أعلاها الفقرة $B_4$ (من اجل أن يكون المشروع ناجحا يجب على المقاول أن تكون لديه الرغبة في النجاح.)، بمتوسّط حسابي قدّر ب (6.32) وانحراف معياري قدّر ب (0.772) وتشير إلى تركز بعض الآراء حول هذه الفقرة، وكانت أدناها توافرا الفقرة $B_5$ (كفاءة المقاول وكفاءة فريق العمل تلعب دورا كبيرا في استمرارية المشروع.) بمتوسّط حسابي قدّر ب(6.18) وانحراف معياري قدّر ب (0.772)، ويشير إلى تباعد الآراء وتشتتها إلى حد ما حول الفقرة .

-حصول 11 فقرة على مستوى توافر موافق لكلّ منها بمتوسّطات حسابية تراوحت بين (5.36-6.04) وتشير إلى توافر موافق لكلّ منها كانت أعلاها الفقرة $A_5$ (يجب التعرّف على أبعاد البيئة الخارجية التي من شأنها أن تؤثّر على مخرجات المشروع.) بوسط حسابي قدّر ب(6.04) وانحراف معياري قدّر ب (1.170) وتشير إلى تركز الآراء حول هذه الفقرة، وكانت أقلّها توافرا الفقرة$A_2$ (يعتمد المشروع على عدّة عوامل محدّدة والتركيز على عامل واحد أو إهمال إحدى هذه العوامل يجعل المشروع فاشلا.) بمتوسّط حسابي (5.36) وانحراف معياري (1.521) ويشير إلى تباعد الآراء وتشتتها إلى حد ما حول الفقرة .

-حصول 3 فقرات على مستوى توافر موافق نوعا ما لكلّ منها بمتوسّطات حسابية تراوحت بين (4.57- 5.21) وهذا يشير إلى توافر موافق نوعا ما لتلك الفقرات حيث كانت أعلاها الفقرة $B_1$(المقاول لابدّ أن توفر فيه العديد من الصفات التي تجعله مميّزا عن غيره من الأفراد.) ، بمتوسّط حسابي قدّر ب : (5.21) وانحراف معياري قدّر ب: (1.707) وتشير إلى تركز بعض الآراء حول هذه الفقرة، وكانت أدناها توافرا الفقرة $A_8$ (يقوم المشروع على مبدأ تحقيق أهداف ومصالح الجماعة.) بمتوسّط حسابي قدّر ب: (4.57) وانحراف معياري قدّر ب : (2.168) ويشير إلى تباعد الآراء وتشتتها إلى حد ما حول الفقرة.

-حصول فقرة واحدة على مستوى توافر غير متأكد حيث كانت الفقرة $A_9$ (يستحسن للمشروع التوجّه إلى نشاط لا تكون فيه منافسة.)، بمتوسّط حسابي (4.07)، وانحراف معياري(2.433)، وهذا يشير إلى عدم الوعي الكافي لدى عمال المؤسّسات محلّ الدراسة بالمشاريع الصغيرة والمتوسّطة.

و إجمالا فالفقرةA وB حصلتا على مستوى توافر موافق بمتوسّط حسابي تراوح بين: (5.726 -5.365 )، وانحراف معياري تراوح بين (0.691 -0.583).

## 2-2-الاتجاه العامّ للإجابات حول المحور الثالث (المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة).

**الجدول رقم (09):**المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث (المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة).

| الرقم | العبارات | حجم العيّنة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|
| $C_2$ | مرافقة المشاريع أمر معقد لحد ما بسبب تنوّع أشكال المرافقة و إجراءات تنفيذها. | 28 | 5,04 | 1,138 | موافق نوعا ما |
| $C_2$ | المرافقة هي تجنيد هياكل من أجل مواجهة المشاكل التي تعترض المشروع. | 28 | 5,18 | 1,442 | موافق نوعا ما |
| $C_3$ | تهتمّ عملية المرافقة بهيكلة المشروع قبل تقديمه لمجلس الموافقة. | 28 | 5,14 | 1,177 | موافق نوعا ما |
| $C_4$ | يرجع سبب تعقد المرافقة بسبب تعدّد الفاعلين في هذا المجال و تشعبهم. | 28 | 5,43 | ,997 | موافق |
| $C_5$ | تعتبر المرافقة حلّا للمشاكل التي تعترض المشاريع. | 28 | 5,50 | 1,453 | موافق |
| $C_6$ | المرافقة ترفع من حظوظ نجاح المشاريع وتجنب المبتدئين من الأخطاء. | 28 | 6,04 | ,962 | موافق |
| $C_7$ | المرافقة تهتمّ بالاستقبال والتوجيه وهيكلة المشروع قبل تقديمه لمجلس الموافقة. | 28 | 5,25 | 1,236 | موافق نوعا ما |
| $C_8$ | تتوقّف الخدمات التي تقدّمها المرافقة على الشبكات المتخصصة في ذلك وعلى نمط المقاول في حد ذاته. | 28 | 4,71 | 1,560 | موافق نوعا ما |
| $C_9$ | تلعب المرافقة دورا كبيرا في مجال إبراز المشاريع. | 28 | 5,21 | 1,524 | موافق نوعا ما |
| $C_{10}$ | عملية المرافقة تحرر حاملي المشاريع من قيود المحيط والعوائق التي يواجهها حاملي المشاريع. | 28 | 5,32 | 1,056 | موافق |
| $C_{11}$ | المرافقة تقدّم خدمات تتناسب وشخصية كل فرد (حامل المشروع أو المقاول). | 28 | 5,54 | ,999 | موافق |
| $D_1$ | المقاولاتية هي حركة إنشاء واستغلال فرص العمل من طرف فرد أو عدّة أفراد. | 28 | 5,36 | 1,339 | موافق |
| $D_2$ | المقاولاتية تتميز بالاستقلالية في بلوغ الأهداف. | 28 | 4,46 | 1,575 | موافق نوعا ما |
| $D_3$ | المقاولاتية تعتمد على الرؤيا الواسعة وتمكن من التنبؤ بالمستقبل والعمل على تحقيقه. | 28 | 5,18 | ,983 | موافق نوعا ما |
| $D_4$ | النزعة المقاولاتية هي توليفة من الخصائص النفسية والخبرات المهنية التي تزيد من احتمال اختيار بعض الأفراد للمقاولة كمسار مهني . | 28 | 5,00 | 1,440 | موافق نوعا ما |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| $D_5$ | التوجّه المقاولاتي هو قرار الفرد حول احتمال الانتقال في يوم من الأيام نحو العمل المقاولاتي . | 28 | 5,07 | 1,438 | موافق نوعا ما |
| $D_6$ | العمل المقاولاتي يدلّ على الانطلاق الفعلي للنشاط. | 28 | 5,04 | 1,875 | موافق نوعا ما |
| $D_7$ | يمكن أن يتولد العمل المقاولاتي نتيجة حدث مفاجئ . | 28 | 4,36 | 1,850 | غير متأكد |
| $D_8$ | المقاولاتية هي ظاهرة معقدة وشكلا خاصّا للتنظيم مدفوعا من طرف المقاول. | 28 | 4,54 | 1,795 | موافق نوعا ما |
| $D_9$ | المقاولاتية هي تطبيق يمكن استخدامها في عدّة مجالات:سياسية,اجتماعية واقتصادية. | 28 | 4,79 | 1,475 | موافق نوعا ما |
| $D_{10}$ | تتسم المقاولاتية بالفردية النسبية. | 28 | 4,64 | 1,638 | موافق نوعا ما |
| $E_1$ | تضع هيئات المرافقة تحت تصرف الشباب ذوي المشاريع كلّ المعلومات ذات الطابع الاقتصادي التقني والتشريعي والتنظيمي المتعلّقة بممارسة النشاط. | 28 | 4,75 | 2,012 | موافق نوعا ما |
| $E_2$ | هيئات المرفقة تقدّم الاستشارة ويد المساعدة للشباب ذوي المشاريع في مسار التركيب المالي وذوي القروض. | 28 | 4,82 | 1,657 | موافق نوعا ما |
| $E_3$ | تهدف هيئات المرافقة إلى ترقية النمو الاجتماعي عن طريق النشاط الاقتصادي ومحاربة التهميش. | 28 | 5,39 | 1,524 | موافق |
| $E_4$ | هيئات المرافقة تكلف من يقوم بإنجاز دراسات الجدوى بواسطة مكاتب الدراسات المتخصصة ولحساب الشباب ذوي المشاريع. | 28 | 4,89 | 1,100 | موافق نوعا ما |
| $E_5$ | تقوم هيئات المرافقة بتقديم الإرشادات الخاصّة والخدمات لأصحاب المشاريع. | 28 | 5,14 | 1,557 | موافق نوعا ما |
| $E_6$ | تقوم هيئات المرافقة باستغلال ونشر المعلومات محدّدة في ميدان نشاط المشاريع. | 28 | 4,89 | 1,571 | موافق نوعا ما |
| $E_7$ | هيئات المرافقة تضمن متابعة الأنشطة التي ينجزها المستفيدون . | 28 | 5,04 | 1,427 | موافق |
| $E_8$ | هيئات المرافقة تساعد المستفيدين عند الحاجة لدى المؤسّسات والهيئات المعنية بتنفيذ مشاريعهم. | 28 | 5,39 | 1,227 | موافق |
| $E_9$ | تعمل هيئات المرافقة دور الواقي من الأزمات التي يمكن أن تصادف المشاريع. | 28 | 4,96 | 1,795 | موافق |
| $E_{10}$ | يستلزم العمل على تحسين وتطوير الخدمات لهيئات المرافقة من أجل ضمان نجاح أكبر عدد ممكن من المشاريع. | 28 | 6,00 | 1,217 | موافق |
| C | فقرة: المرافقة. | 28 | 5,3052 | ,65144 | موافق |
| D | فقرة: المقاولاتية. | 28 | 4,8429 | ,80619 | موافق نوعا ما |
| E | فقرة: هيئات المرافقة. | 28 | 5,1286 | ,98163 | موافق نوعا ما |
| $R_1$ | المحور الثالث: المرافقة المقاولاتية. | 28 | 5,0922 | ,69765 | موافق نوعا ما |
| | N valide (list wise) | 28 | | | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** من خلال الجدول: رقم (09) الذي يبين المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور $R_1$ (المرافقة المقاولاتية)، والذي يحوي الفقرات (E،D،C) والتي تعني (المرافقة ،المقاولاتية ،هيئات المرافقة) حيث نلاحظ درجة توافر موافق نوعا ما لمحور المرافقة المقاولاتية وذلك من خلال قيمة الوسط الحسابي العامّ حيث

بلغت قيمته (5.09) وينتمي إلى فئة المقياس (5.29-4.44) ويشير إلى توافر موافق نوعا ما. كما يلاحظ مستوى التوافر من خلال الاتي :حصول 10 فقرات على مستوى توافر موافق لكلّ منها بمتوسّطات حسابية تراوحت بين (4.75-6.04) وهذا يشير إلى توافر موافق لتلك الفقرات حيث كانت أعلاها توافرا الفقرة C4(المرافقة ترفع من حظوظ نجاح المشاريع وتجنب المبتدئين الوقوع في الخطأ)، بمتوسّط حسابي قدّر ب (6.04)، وانحراف معياري قدّر ب (0.997) وتشير إلى تركز الآراء حول هذه الفقرات وكانت أدناها توافرا الفقرة $E_3$ (تهدف هيئات المرافقة إلى ترقية النمو الاجتماعي عن طريق النشاط الاقتصادي) بوسط حسابي قدّر ب (4.75) وانحراف معياري قدّر ب (2.012) وتشير إلى تباعد الآراء وتشتتها إلى حد ما حول الفقرة .

-حصول20 فقرات على مستوى توافر موافق نوعا ما لكلّ منها بمتوسّطات حسابية تراوحت بين (4.46-5.25) وتشير إلى توافر موافق نوعا ما لكلّ منها كانت أعلاها الفقرة $C_9$ (المرافقة تلعب دورا كبيرا في مجال إبراز المشاريع) بوسط حسابي قدّر ب(5.25) وانحراف معياري قدّر ب (1.524)، وتشير إلى تركز الآراء حول هذه الفقرة، وكانت أقلّها توافرا الفقرة $D_2$ (المقاولاتية تتميّز بالاستقلالية في بلوغ الأهداف) بمتوسّط حسابي (4.46) وانحراف معياري (1.575) ويشير إلى تباعد الآراء وتشتتها إلى حد ما حول الفقرة .

-حصول فقرة رقم $D_7$(يمكن أن يتولد العمل المقاولاتي نتيجة حدث مفاجئ)على مستوى توافر غير متأكد بمتوسّط حسابي قدّر ب(4.36) انحراف معياري قدّر ب (1.850) وهذا دليل بعدم وعي المفهوم المقاولاتي لدى العامل .

وإجمالا فالفقرة C حصلت على مستوى توافر موافق بمتوسّط حسابي قدّر ب (5,352) وانحراف معياري قدّر ب (0,651) ،أمّا الفقرتين D، Eحصلتا على درجة توافر موافق نوعا ما بمتوسّط حسابي تراوح بين (4.842-5.128) وبانحراف معياري تراوح بين (0.981-0.806) .

**3-اختبار الفرضيات.** بعد أن تمّ جمع البيانات وتحليلها باستخدام مقياس ليكرت ذو سبع درجات ،بين رقم (1) والذي يعبّر على درجة غير موافق على الإطلاق، ورقم(7) يعبّر على موافق تماما، وفي ضوء الفرضيات التي استهدفتها الدراسة فإنّه سيتمّ عرض نتائج التحليل بالنسبة لكلّ فرضية على حدا.

**1. الارتباط:**

**3-1-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:**

$H_0$: لا تؤثّر المرافقة المقاولاتية على المشاريع الصغيرة والمتوسّطة عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

$H_1$: تؤثّر المرافقة المقاولاتية على المشاريع الصغيرة والمتوسّطة عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

**الجدول رقم(10):** اختبار الارتباط لبيرسون للفرضية الرئيسية الأولى.

| المرافقة المقاولاتية | المشاريع الصغيرة والمتوسّطة | |
|---|---|---|
| ,501** | 1 | معامل الارتباط لبيرسون |

| | | |
|---|---|---|
| مستوى الدلالة | | ,007 |
| حجم العيّنة | 28 | 28 |
| معامل الارتباط لبيرسون | ,501** | 1 |
| مستوى الدلالة | ,007 | |
| حجم العيّنة | 28 | 28 |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** لاختبار العلاقة بين المرافقة المقاولاتية والمشاريع الصغيرة والمتوسّطة تمّ استخدام معامل الارتباط لبيرسون، والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط لبيرسون تساوي (0.501) وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.07)، ممّا يعني رفض $H_0$ أي وجود علاقة بين محور (المرافقة المقاولاتية) ومحور (المشاريع الصغيرة والمتوسّطة) علاقة طردية قوية نوعا ما.

**2. الاستقلالية:**

**2-3-اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:**

$H_0$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عيّنة الدراسة والعوامل الديمغرافية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

$H_1$: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عيّنة الدراسة والعوامل الديمغرافية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

**الجدول رقم(11):** اختبار الاستقلالية للفرضية الرئيسية الثانية.

| | القيمة | مستوى الخطأ | T approximé[b] | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|
| معامل الارتباط | ,295 | ,172 | 1,577 | ,127[c] |
| الارتباط الرتبي لسبيرمان | ,200 | ,189 | 1,040 | ,308[c] |
| حجم العيّنة | 28 | | | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** بالرجوع إلى جدول الارتباط الرتبي لسبيرمان نجد أنّ مستوى المعنوية: (0.308) وقيمة معامل الارتباط الرتبي (0.200) وبالتالي نقبل $H_1$ بمعنى لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي والمنصب الوظيفي.

**3. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).**

**3-3-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

$H_0$: لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

$H_1$: يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05.

**الجدول رقم(12):**اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الأولى.

| | | مجموع المربعات | عدد درجات الحرية | متوسّط المربعات | F | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| R1 | Inter-groupes | 1,310 | 4 | ,327 | ,637 | ,642 |
| | Intra-groupes | 11,832 | 23 | ,514 | | |
| | Total | 13,141 | 27 | | | |
| R2 | Inter-groupes | ,518 | 4 | ,129 | ,547 | ,703 |
| | Intra-groupes | 5,446 | 23 | ,237 | | |
| | Total | 5,963 | 27 | | | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** بعد إجراء هذا الاختبار للكشف عن العلاقة بين متغيّر المستوى التعليمي ومحاور الدراسة $R_2$،$R_1$ وجدنا أن مستوى المعنوية بالنسبة $R_1$ هو (0.642)، وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (0.637)، هذا يعني تقبل $H_0$ " لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة." أمّا بالنسبة للعلاقة مع $R_2$ وجدنا أن مستوى المعنوية عنده هو (0.703)، وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (0.547)، وبالتالي قبول $H_0$ " لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة."

**4-3-اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

$H_0$: لا يوجد تأثير للمنصب الوظيفي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05. $H_1$: يوجد تأثير للمنصب الوظيفي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05.

**الجدول رقم(13):**اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية.

| | مجموع المربعات | عدد درجات الحرية | متوسّط المربعات | F | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|
| Inter-groupes | 1,612 | 5 | ,322 | ,934 | ,478 |
| Intra-groupes | 7,594 | 22 | ,345 | | |
| Total | 9,206 | 27 | | | |
| Inter-groupes | ,847 | 5 | ,169 | ,309 | ,902 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Intra-groupes | 12,078 | 22 | ,549 | | |
| Total | 12,925 | 27 | | | |
| Inter-groupes | 2,021 | 5 | ,404 | ,942 | ,473 |
| Intra-groupes | 9,437 | 22 | ,429 | | |
| Total | 11,458 | 27 | | | |
| Inter-groupes | 2,082 | 5 | ,416 | ,592 | ,706 |
| Intra-groupes | 15,467 | 22 | ,703 | | |
| Total | 17,549 | 27 | | | |
| Inter-groupes | 1,023 | 5 | ,205 | ,180 | ,967 |
| Intra-groupes | 24,994 | 22 | 1,136 | | |
| Total | 26,017 | 27 | | | |
| Inter-groupes | 1,190 | 5 | ,238 | ,438 | ,817 |
| Intra-groupes | 11,952 | 22 | ,543 | | |
| Total | 13,141 | 27 | | | |
| Inter-groupes | ,190 | 5 | ,038 | ,145 | ,979 |
| Intra-groupes | 5,773 | 22 | ,262 | | |
| Total | 5,963 | 27 | | | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** بعد إجراء هذا الاختبار للكشف عن العلاقة بين متغيّر المستوى الوظيفي ومحاور الدراسة $R_1$،$R_2$ وجدنا أن مستوى المعنوية بالنسبة $R_1$ هو(0.817) وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (0.438) يعني تقبل $H_0$ " لا يوجد تأثير بين المنصب الوظيفي على الإجابات على محاور الدراسة." أمّا بالنسبة للعلاقة مع $R_2$ وجدنا مستوى المعنوية هي (0.979)، وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (0.145) وبالتالي تقبل $H_0$ " لا يوجد تأثير بين المنصب الوظيفي على الإجابات على محاور الدراسة."

**3-5-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :**

$H_0$ : لا يوجد تأثير للأقدمية على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05.

$H_1$: يوجد تأثير للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05.

**الجدول رقم (14):**اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفرضية الفرعية الثالثة.

| | مجموع المربعات | عدد درجات الحرية | متوسّط المربعات | F | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A | Inter-groupes | 2,658 | 2 | 1,329 | 5,073 | ,014 |
| | Intra-groupes | 6,549 | 25 | ,262 | | |
| | Total | 9,206 | 27 | | | |
| B | Inter-groupes | ,141 | 2 | ,070 | ,138 | ,872 |
| | Intra-groupes | 12,785 | 25 | ,511 | | |
| | Total | 12,925 | 27 | | | |
| C | Inter-groupes | ,721 | 2 | ,361 | ,840 | ,444 |
| | Intra-groupes | 10,737 | 25 | ,429 | | |
| | Total | 11,458 | 27 | | | |
| D | Inter-groupes | 1,661 | 2 | ,831 | 1,307 | ,288 |
| | Intra-groupes | 15,887 | 25 | ,635 | | |
| | Total | 17,549 | 27 | | | |
| E | Inter-groupes | 2,157 | 2 | 1,079 | 1,130 | ,339 |
| | Intra-groupes | 23,860 | 25 | ,954 | | |
| | Total | 26,017 | 27 | | | |
| R1 | Inter-groupes | ,876 | 2 | ,438 | ,892 | ,422 |
| | Intra-groupes | 12,266 | 25 | ,491 | | |
| | Total | 13,141 | 27 | | | |
| R2 | Inter-groupes | ,957 | 2 | ,479 | 2,390 | ,112 |
| | Intra-groupes | 5,006 | 25 | ,200 | | |
| | Total | 5,963 | 27 | | | |

من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجاتSPSS

**التعليق:** بعد إجراء هذا الاختبار للكشف عن العلاقة بين متغيّر الأقدمية ومحاور الدراسة $R_2$،$R_1$ وجدنا أن مستوى المعنوية بالنسبة $R_1$ هو (0.422)، وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (0.892)، يعني قبول $H_0$ " لا يوجد تأثير للأقدمية على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.)". أمّا بالنسبة للعلاقة مع $R_2$ وجدنا مستوى المعنوية هي (0.112)، وكان مستوى دلالة لقيم (F) هي (2.390) وبالتالي قبول $H_0$" لا يوجد تأثير للأقدمية على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) "

**النتائج والتوصيات.**

**1. النتائج:**

**نتائج تمّ استخلاصها من وصف خصائص العيّنة :**في الفصل التطبيقي لبحثنا هذا والذي سعينا من خلاله الإجابة على الإشكالية المطروحة في بدايته، توصّلنا إلى جملة من النتائج التي أثبتت صحّتها عن طريق دراسة مجموعة من الفرضيات المصاغة في البحث والتي اختصرنها في النقاط التالية :

- كان جنس الذكور في كلا المؤسّستين أكثر بقليل من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (57.1%) مقارنة مع نسبة الإناث التي بلغت (42.9%) .
- تراوحت أعمار العمال في كلتا المؤسّستين من 31 إلى غاية 50، بنسبة كبيرة من العمال حوالي(46.4%)، و(39.3%) كانت أعمارهم بين 18 و30 سنة .
- نسبة كبيرة من عمال المؤسّسة حوالي (46.4%) لديهم دراسات عليا .
- ألمت الدراسة بين عمال لديهم مناصب عمل مختلفة، إلاّ أن غالبيتهم هم موظفون في منصب عون إدارة بنسبة (35.7%) .
- نسبة كبيرة العمال لديهم أقدمية في المنصب لا تتعدى السنة وقدّرت ب(64.3%)، و(32.1%)لديهم أقدمية في المنصب تتعدّى العشر سنوات .

**نتائج تمّ استخلاصها من تحليل إجابات عيّنة الدراسة:**

إن من أهمّ النتائج المتحصل عليها في الجانب التطبيقي ما يلي:

- لقد تمّ الثبات لأسئلة الاستبيان باستعمال معامل الثبات ألفا كرونباخ كأحسن وسيلة لقياس ثبات الأداة وكانت قيمة ألفا كرونباخ (0.87) وهي مقبولة إحصائيا .
- كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى التوافر بالنسبة للمحور R1 (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع.) كان موافق نوعا ما بمتوسّط حسابي عامّ قدّر ب (092.5) وانحراف معياري بقيمة (0.697) ،حيث قدّر عدد الفقرات التي كانت فيها مستوى التوافر موافق ب 10 فقرات تراوح متوسّطها الحسابي بين(4.75-6.04) وانحراف معياري تراوح بين (0.997-2.012) ،وبالنسبة للفقرات التي كان مستوى التوافر فيها موافق نوعا ما قدّرت ب 20 تراوح متوسّطها الحسابي بين(4.46-5.25) وانحراف معياري تراوح بين (1.524-1.575)،وحصول فقرة واحدة على مستوى توافر غير متأكد بمتوسّط حسابي قدّر ب (4.36) وانحراف معياري قدّر ب (1.850) .
- كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى التوافر بالنسبة للمحور R2 (المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) كان موافق بمتوسّط حسابي عامّ قدّر ب (5.545) وانحراف معياري بقيمة (0.697)، حيث قدّر عدد الفقرات التي كانت فيها مستوى التوافر موافق تماما ب 3 فقرات تراوح متوسّطها الحسابي بين (6.18-6.32) وانحراف معياري تراوح بين (0.772) للفقرات،وبالنسبة للفقرات التي كان مستوى التوافر فيها موافق قدّرت ب 11 تراوح متوسّطها الحسابي بين(6.04- 5.36)وانحراف معياري تراوح بين (1.170-1.521)،وحصول 3 فقرات

على مستوى توافر موافق نوعا ما بمتوسّط حسابي تراوح بين (4.57 -5.21) وانحراف معياري تراوح بين (1.707-2.168)، وحصول فقرة واحدة على مستوى توافر غير متأكد بمتوسّط حسابي قدّر ب(4.07) وانحراف معياري قدّر ب(2.433)

– تبين من اختبار الفرضية الرئيسية الأولى رفض فرضية العدم القائلة: "لا تؤثّر المرافقة المقاولاتية على المشاريع الصغيرة والمتوسّطة." ممّا يدلّ أن للمرافقة المقاولاتية تأثير كبير وهامّ على المشاريع الصغيرة والمتوسّطة

– تبين من اختبار الفرضية الرئيسية الثانية قبول فرضية العدم القائلة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عيّنة الدراسة والعوامل الديمغرافية." وذلك نظرا لاستبعاد تأثير الخصائص الديمغرافية على أثر العيّنة .

– تبين من اختبار الفرضية الفرعية الأولى قبول فرضية العدم القائلة" لا يوجد تأثير بين للمستوى التعليمي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05."، حيث بلغ مستوى المعنوية بالنسبة للمحور الثاني (0.642) وهي قيمة أكبر من 0.05 ممّا أدّى إلى قبول فرضية العدم كذلك بالنسبة للمحور الثالث الذي بلغت مستوى المعنوية عنده (0.703) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha$=0.05 ممّا أدّى إلى قبول فرضية العدم .

– تبين من اختبار الفرضية الفرعية الثانية قبول فرضية العدم القائلة "لا يوجد تأثير للمنصب الوظيفي على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة$\alpha$=0.05."

– تبين من اختبار الفرضية الفرعية الثالثة قبول فرضية العدم القائلة:" لا يوجد تأثير للأقدمية على إجابات أفراد العيّنة على محاور الدراسة (المحور الثاني: المقاول، صاحب المشروع، المحور الثالث: المرافقة، المقاولاتية، هيئات المرافقة.) عند مستوى دلالة $\alpha$=0.05."

**2. التوصيات.**

– تشجيع الدولة لكلّ أجهزة المرافقة المتواجدة بالجزائر التي تهدف إلى ترقية دعم وإنشاء المشاريع، حتى يتسنى لها تقديم الدعم المالي والمرافقة للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة، وتحديد الأهداف المسطرة من هيئات المرافقة المقاولاتية؛

– تكثيف وتنظيم المعارض الجهوية وإشراك أكبر عدد ممكن من المنشئين فيها، بهدف نشر ثقافة المرافقة المقاولاتية للمشاريع الصغيرة والمتوسّطة؛

– ضرورة تعميم مفهوم المرافقة المقاولاتية لدى طلبة الجامعة، وتقريب هيئات الدعم والمرافقة من الجامعة؛

– ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية للمرافقة المقاولاتية؛

– التسيير العقلاني والرشيد لمؤسّستي منصوري للورق وملبنة بهيجي لمواجهة الأزمات التي تعترضها باستغلالها لطاقاتها المعطلة والمهمشة؛

– تحديث أجهزة وأساليب المرافقة في المؤسّسات محلّ الدراسة من أجل مواكبة التطورات والتكيف مع التغيرات.:

**-الاحالات:**


1- سعد صادق،2003، **إدارة المشروعات"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 13.

2- مؤيد الفضل، 2008،**" تقييم إدارة المشروعات الصغيرة"**، مؤسّسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، ص 20.

3- أبو موسى، عبد الحميد، **تجربة بنك فيصل الإسلامي المصرفي في تمويل المنشآت الصغيرة المتوسّطة**، الملتقى السنوي الإسلامي السادس: دور المصارف والمؤسّسات المالية الإسلامية في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسّطة(عمان: الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 2003)ص4

4- شنشونة محمّد، رحال فاطمة: **" دور المرافقة المقاولاتية في دعم إنشاء المؤسّسات المصغرة"**، مداخلة ضمن الأيام العلمية الدولية الرابعة حول المقاولاتية عند الشباب 25/24/23 أفريل 2013، جامعة محمّد خيضر، بسكرة، ص 02.

5- محمّد الناصر حميداتو، العيد غربي:**"هيئات المرافقة المقاولاتية في تطوير المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر"**، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول: استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر، أيام 18/ 19 أفريل 2012، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص03.

6- الشريف ريحان، ريم بونوالة: **" حاضنات الأعمال كآلية لمرافقة المؤسّسات الصغيرة"**، مداخلة ضمن الأيام العلمية الدولية الرابعة حول المقاولاتية عند الشباب 25/24/23 أفريل 2013، جامعة محمّد خيضر بسكرة، ص 04.

7- الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر:" **مجلّة إعلامية**"، عدد 06، الجزائر، أفريل 2011، ص 10.

8- توفيق خذري ،عماري علي :**" المقاولاتية كحلّ لمشكلة البطالة لخرجي الجامعة**" مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول حول المقاولاتية، التكوين وفرص العمل، جامعة محمّد خيضر، بسكرة، أيام 08/07/06 أفريل 2010 ،ص 05.

9- سفيان بوعلي ،سليمة دوحة :"**دور حاضنات الأعمال في مرافقة الشباب المقاول في إنجاز المشاريع دراسة مقارنة التجربة التونسية والواقع في الجزائر"**، مداخلة ضمن الملتقى الرابع حول المقاولاتية الشبابية ،الأيام العلمية 25/24/23، افريل2013،جامعة محمّد خيضر بسكرة ،ص 09.

10-حياة بن سماعين، وآخرون: **" دور الأجهزة الداعمة للمؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة في تطوير قطاع المؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة في الجزائر"**، مداخلة ضمن الأيام الدولية الرابعة حول المقاولاتية الشبابية، أيام 25/24/23 أفريل 2013، جامعة محمّد خيضر، بسكرة، ص، 05.

11-انظر الموقع https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/one-way-anova-using-spss-statistics.php)

# دراسة احتمالية التعثر المالي للمصارف الإسلامية خلال أزمة الرهن العقاري 2008

## –دراسة تطبيقية لعيّنة من المصارف الإسلامية باستخدام نموذج التمان (EM Z-score)–

أ.العرابي مصطفى، جامعة الشلف

أ.د.قدي عبد المجيد، جامعة الجزائر -3-

**ملخص:**

حاولنا من خلال هذه الدراسة اختبار السلامة المالية لعيّنة تتكون من 30 مصرف إسلامي، باستعمال نموذج ألتمان للأسواق الناشئة EM Z-score خلال الفترة (2005-2010).وفي الوقت نفسه تبيين مدى تأثّر المصارف الإسلامية بأزمة الرهن العقاري 2008. لقد أظهرت هذه الدراسة أن المصارف الإسلامية بعيدة كلّ البعد عن التعثر المالي، ذلك لأن قيم (EM Z-score) أعلى بكثير من النقطة الفاصلة التي وضعها ألتمان كحد أدنى لمنطقة السلامة المالية، لكن على الرغم من ذلك، فقد أظهرت هذه القيم اتجاها نحو الانخفاض مع بداية أزمة الرهن العقاري.

الكلمات المفتاحية: المصارف الإسلامية، أزمة الرهن العقاري، التعثر المالي، نموذج ألتمان.

**Abstract:**

This study tried to test the financial viability of a sample which is consisting of 30 Islamic banks through using a model of EM Z-score during the period (2005-2010). As well, this study tried to show how Islamic banks have affected by mortgage crisis of 2008. Therefore, this study showed that Islamic banks were safe in financial terms, and it was far away from financial distress, because the value of EM Z-score was higher than 2.6 which is made by Altman that shows the Minimum value for the Financial soundness. However, those values have decreased in the beginning of the mortgage crisis of 2008.

**Keywords:** Islamic Banks, Mortgage Crisis, Financial Distress, Altman Model.

### 1-مقدّمة:

إن دراسة التعثر المصرفي من المواضيع المهمة التي لقيت عناية كبيرة من الباحثين، لما له من آثار سلبية على مستوى المصارف والمتعاملين معها وعلى مستوى الاقتصاد ككلّ، وخاصّة على أعقاب حوادث الإفلاس التي تعرضت لها المصارف في الدول المتقدّمة وعلى وجه الخصوص في الولايات المتحدة الامريكية منذ أزمة الكساد الكبير، وأخذت هذه الحوادث بالتزايد ملحقة أضراراً كبيرة بالمصارف.ومع ذلك، فإنّ دراسة موضوع التعثر في المصارف الإسلامية لم يحظ بالعناية الكافية من الباحثين، ومن هنا بات من الضروري إيلائه المزيد من البحث، خاصّة مع توالي الهزات المالية التي تتعرض لها دول العالم، والتي لم تسلم منها الأسواق الناشئة مهد المصارف الإسلامية.

هناك عدّة وسائل رقابية لقياس مدى سلامة الأداء المصرفي، وتستعمل كمؤشرات لتقييم أداء المصارف ثمّ تصنيفها واكتشاف أوجه الخلل المالي في أدائها قبل وقت مبكر، ومن أهمّ هذه الوسائل نظام تقييم المصارف وفقاً للمؤشرات الناتجة عن عملية الفحص الميداني ويطلق عليه معيار (CAMELS)، بالإضافة إلى نموذج ألتمان (Z-score).

ممّا سبق تبرز معالم إشكالية الدراسة التي نسوقها كالتالي:

**ما إمكانية التعثر المالي للمصارف الإسلامية موضوع عيّنة الدراسة خلال أزمة الرهن العقاري وفقا لنموذج ألتمان؟**

لغرض الإجابة عن السؤال أعلاه نفترض ما يلي:

- الفرضية الأولى: إن المصارف الإسلامية تأثّرت بأزمة الرهن العقاري وبدرجات مختلفة فيما بينها؛
- الفرضية الثالية: شكّلت أزمة الرهن العقاري تهديدا للسلامة المالية للمصارف الإسلامية.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة اختبار السلامة المالية وتقيم الأداء المالي للمصارف الإسلامية خلال أزمة الرهن العقاري.

2-**الأدبيات السابقة في الموضوع**: أثر المسح المكتبي على مستوى الجامعات ومراكز البحث وأيضا على شبكة الأنترنت تجلى بوضوح قلة عدد الدراسات والبحوث التي تمس بوضوح مقاربة موضوعنا، وبالرغم من هذا –وفي حدود سعينا- يمكن إبراز أهمّها في التالي:

أ-دراسة **عبيد الزعابي** المعنونة بـ" **إمكانية تطبيق نموذج Z-score للأسواق الناشئة في المصارف الإسلامية الإماراتية** "[*]. هدفت هذه الدراسة في المقام الأوّل إلى تطبيق نموذج ألتمان للأسواق الناشئة (EM Z-score) للتنبؤ بالتعثر وقياس الأداء المالي للمصارف الإسلامية الكبرى في الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى تقديم نموذج Z-score لهذه الصناعة كأداة تشخيصية مفيدة للأسباب التي تقف وراء تدهور الأداء المالي. النهج المتبع في هذه الدراسة فحص البيانات المالية للمصارف الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة عن طريق حساب مؤشر (EM Z-score) للسنوات الثلاث الماضية ومقارنته مع السنة الحالية كمحاولة لقياس الأداء المالي العام، فضلا عن احتمال تعثر المصارف الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أنّ المصارف الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة بصفة عامّة مالية سليمة وصحّية وأن نموذج(EM Z-score) هي أداة تحليلية مفيدة تكمل غيرها من تقنيات التحليل المالي يمكن تكييفها بالمصارف الإسلامية كنهج لتحليل المخاطر الائتمانية .

ب- دراسة **عثمان جيازا** (JAIZAH OTHMAN) تحت عنوان: " **تحليل التعثر المالي للمصارف الإسلامية في ماليزيا البنوك: استكشاف الطرق التكاملية التنبؤية** "[**]، دوافع هذه الدراسة تكمن في التأكيد على أهمّية استخدام نماذج التنبؤ لفحص وتحليل التعثر المالي للمصارف الإسلامية. وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تجريبي وتحليل التعثر المالي للمصارف الإسلامية الماليزية. وقد استخدمت هذه الدراسة عددا من النماذج للتنبؤ بالتعثر المصارف الإسلامية في ماليزيا. النهج المتبع في هذه الدراسة هو جمع البيانات الثانوية من عيّنة تتكوّن من 13 مصرفا اسلاميا و10 مصارف تقليدية ماليزية خلال الفترة 2005-2010، واستخدمت الدراسة نموذج ألتمان للأسواق الناشئة (EM Z-score) كأداة تحليلية قيمة في رصد تدهور أداء المصارف، فضلا عن النظر في أثر الأزمة المالية العالمية على أداء المصارف الإسلامية والتقليدية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ أداء جميع المصارف الإسلامية والتقليدية في عيّنة الدراسة تَموقَع في منطقة السلامة المالية لنموذج ألتمان، على الرغم من أن

[*] - دراسة منشورة في مجلّة "International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management" المجلد 04، العدد 02، جوان 2011

[**] -أطروحة دكتوراه ،جامعة ديرهام ماليزيا ،2012.

المصارف الإسلامية أظهرت اتجاها نحو انخفاض لمؤشر(EM Z-score) خلال الأزمة المالية في حين أظهرت المصارف التقليدية اتجاها متزايداً. وتوصّلت هذه الدراسة إلى أنّ هذه الأدلة التجريبية تقدّم إشارة تحذير لإدارات المصارف، فضلا عن الأطراف ذات الصلة في التخطيط والمراقبة وصنع القرار، لاتخاذ إجراءات تصحيحية في وقت مبكر للحد من احتمالات التعثر.

تنفرد دراستنا عن الدراستين السالفتين في كونها لم تقتصر على اختبار التعثر المالي للمصارف الإسلامية في بلد واحد، وانما اعتمدت على عيّنة من المصارف الإسلامية تنشط في المعاقل الكبرى للعمل المصرفي الإسلامي .

**3-منهجية الدراسة ومتغيّراتها والأساليب الإحصائية المستخدمة**

سيتمّ فيما يلي عرض منهجية الدراسة، عيّنة الدراسة وتفاصيل عن متغيّرات الدراسة.

3-1 **منهجية الدراسة:** تعتمد هذه الدراسة على نموذج ألتمان للأسواق الناشئة EM Z-score الذي وضعه ألتمان سنة 1995. وقد أثبتت معظم الدراسات السابقة* أن درجة الدقة له تتراوح بين 70% و100%، وأكدت أنّها هي أداة قوية ودقيقة في التقييم والتنبؤ بحالة تعثر المصارف.

لقد قام ألتمان في عام 1995 ببناء نموذج(EM Z-score) الخاصّ بالشركات غير الصناعية والقابل للتطبيق في الاسواق الناشئة، وقد صمم النموذج الجديد بعد حذف معدّل دوران الأصول، للتقليل من الأثر الصناعي المحتمل، حيث أنّ معدّل دوران الأصول في الشركات غير الصناعية أعلى منه في الشركات الصناعية ذات الكثافة الرأسمالية. وكان النموذج على النحو التالي:[1] $Z'' = 6.5\,x_1 + 3.2\,x_2 + 1.05\,x_3 + 6.72\,x_4 + 3.25$

حيث أنّ: $X_1$ = صافي رأس مال العامل /مجموع الأصول.

$X_2$ = الأرباح المحتجزة المتراكمة /مجموع الأصول.

$X_3$ = الأرباح قبل الفوائد والضرائب /مجموع الأصول.

$X_4$ =القيمة السوقية لحقوق المساهمين /القيمة الدفترية للدين.

وللوقوف على مدى السلامة المالية للمصارف الإسلامية خلال فترة الدراسة، سنعتمد على التحليل التجريبي لعيّنة تتكوّن من 30 مصرفا إسلاميا على مدى ست سنوات (2005-2010)، بالاعتماد على نموذج ألتمان (EM Z-score)، ومن ثمّ تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

**3-2-مجتمع وعيّنة الدراسة:** يتكوّن مجتمع الدراسة من المصارف الإسلامية التي تنتمي للمراكز الكبرى للعمل المصرفي الإسلامي في كلّ من دول مجلس التعاون الخليجي GCC (المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية،

---

* - نذكر من هذه الدراسات: - دراسة (Kyriazopoulos et al, 2012) عن المصارف اليونانية والتي توصّلت إلى أن نموذج ألتمان دقيق جداً في إيجاد الضائقة المالية./- دراسة (J.R. Chieng 2013) حول تطبيق نموذج ألتمان في مصارف منطقة اليورو وذكرت أن النموذج تنبؤ بنسبة 100% بحدوث الضائقة المالية؛/- دراسة (Nishi Sharma & Mayanka 2013) التي استخدامت نموذج ألتمان في الصناعة المصرفية الهندية، توصّلت إلى أن دقة النموذج 70 في المئة. /- دراسة (A. Q. MAMO 2010) حول تطبيق نموذج ألتمان في الصناعة المصرفية الكينية، ذكرت أن هذا النموذج دقيق بنسبة 90%.

[1] - Edward I. Altman, " **An emerging market credit scoring system for corporate bonds",** ELSEVIE Emerging Markets Review 6 , September2005,p313 , (visited in:20/08/2015) http://www.altmanzscoreplus.com/sites/default/files/papers/emerging_markets_review.pdf

مملكة البحرين، قطر، الكويت)، بالإضافة إلى تركيا، ماليزيا وأندونيسيا.وقد استحوذت هذه الدول على قرابة 50% من أصول المصرفية الإسلامية في 2013. ونظرا لصغر حجم المجتمع في الفترة المدروسة، فقد اعتمد الباحثان على المسح الشامل للمصارف الإسلامية التي زاولت العمل المصرفي الإسلامي قبل سنة 2008 في هذه الدول، والتي توفرت البيانات حولها وقد بلغ عددها حوالي 30 بنكًا إسلاميًا، بواقع: (03 بنوك في المملكة العربية السعودية،04 بنوك إسلامية في الإمارات العربية، 03 بنوك إسلامية في البحرين، 03 بنوك إسلامية في قطر،02 بنوك إسلامية في الكويت،04 بنوك إسلامية في تركيا، 03 بنوك إسلامية في أندونيسيا و08 بنوك إسلامية في ماليزيا)

يبين الجدول (01) مجموعة المصارف التي تشكل عيّنة الدراسة:

**الجدول (01): المصارف الإسلامية المشكلة لعيّنة الدراسة**

| البنك الإسلامي | البلد | تاريخ بداية العمل المصرفي الإسلامي |
|---|---|---|
| مصرف الراجحي | المملكة العربية السعوية | 1988 |
| مصرف الجزيرة | المملكة العربية السعوية | 1998 |
| مصرف البلاد | المملكة العربية السعوية | 2004 |
| مصرف دبي الإسلامي | الإمارات العربية المتحدة | 1975 |
| مصرف ابو ضبي الإسلامي | الإمارات العربية المتحدة | 1997 |
| مصرف الإمارات الإسلامي | الإمارات العربية المتحدة | 2004 |
| مصرف الشارقة الإسلامي | الإمارات العربية المتحدة | 2001 |
| مصرف الريان | قطر | 2006 |
| مصرف قطر الإسلامي | قطر | 1982 |
| مصرف قطر الإسلامي الدولي | قطر | 1990 |
| بيت التمويل الكويتي | الكويت | 1977 |
| مصرف بوبيان | الكويت | 2004 |
| مصرف البحرين الإسلامي | مملكة البحرين | 1979 |
| مصرف الإثمار | مملكة البحرين | 2003 |
| مصرف السلام | مملكة البحرين | 2006 |
| مصرف البركة التركي | تركيا | 1985 |
| المصرف الكويتي التركي للمساهمة | تركيا | 1989 |
| مصرف أسيا تركيا | تركيا | 1996 |
| مصرف تركيا فينانس | تركيا | 2005 |
| مصرف معاملات اندونيسيا | اندونيسيا | 1992 |
| مصرف الشريعة مانديري | اندونيسيا | 1998 |
| مصرف بي جي بي شريعة | اندونيسيا | 2000 |
| Affin Islamic Bank | ماليزيا | 2006 |
| مصرف الراجحي الماليزي | ماليزيا | 2006 |
| AmIslamic Bank | ماليزيا | 2006 |
| مصرف إسلام ماليزيا | ماليزيا | 1983 |
| مصرف معاملات ماليزيا | ماليزيا | 1999 |
| Hong Leong islamic Bank | ماليزيا | 2005 |

| بيت التمويل الكويتي الماليزي | ماليزيا | 2005 |
|---|---|---|
| RHB Islamic Bank | ماليزيا | 2005 |

المصدر: من إعداد الباحثين

وقد تمّ استبعاد بعض البنوك الماليزية لعدم وجود بيانات مالية منشورة لها خلال الفترة محلّ الدراسة.

**3-3-مصادر البيانات:** من أجل اختبار التعثر المالي للمصارف الإسلامية في العيّنة باستعمال نموذج ألتمان للأسواق الناشئة (EM Z-score)، تمّ الاعتماد في هذه الدراسة التطبيقية على البيانات اللازمة لحساب النسب المالية من التقارير السنوية والقوائم المالية المُفصح عنها خلال الفترة (2010-2005) لعيّنة الدراسة. وقد تمّ الحصول على التقارير السنوية والقوائم المالية من المواقع الرسمية للمصارف الإسلامية ومن بعض قواعد البيانات في شبكة الانترنت على غرار موقع أرقام (www.argaamplus.com/ar).

**3-4-تحليل البيانات:** لقد تمّ إدخال البيانات جميعها على الحاسوب ومعاملتها باستخدام (Microsoft Excel 2010) للقيام بحساب (EM Z-score)، وإجراءات تحليل إحصائي وصفي له. كما أنّه تمّ الاستعانة بالتحليل المالي من أجل تفسير وتحليل النسب المالية المكوّنة للنموذج.

**4- متغيّرات الدراسة:** تتمثّل متغيّرات هذه الدراسة كما هو مبين في الشكل (1) في متغيّر تابع يتمثّل في (EM Z-score) الذي يبين مدى سلامة أو تعثر المصرف الإسلامي، ومتغيّرات مستقلة تتمثّل في النسب المالية التي استخدمها ألتمان في نموذجه وهي:

**أ-صافي رأس المال العامل / مجموع الموجودات**(Net Working Capital/Total Assets) : تعدّ هذه النسبة مقياسا مهمّا للسيولة في المصرف ومؤشرا من المؤشرات المالية التحليلية المهمة. تكمن أهمّية مفهوم صافي رأس المال العامل في إعطاءه مقياسًا كميًا لدرجة الثقة في قدرة الموجودات المتداولة على الوفاء بالالتزامات المالية قصيرة الأجل (المطلوبات المتداولة) وهو يصلح كمقياس يستخدم من قبل الدائنين (الموردين التجاريين) للتعرف على مكانة المركز المالي للمؤسّسة ومقدرتها على الوفاء بالتزاماتها عند ميعاد الاستحقاق.[1]

يرمز لنسبة راس المال العامل الصافي إلى اجمالي الموجودات بالرمز $X_1$ ويحسب بالمعادلة التالية: $X_1=WC/TA$

**ب-الأرباح المحتجزة / مجموع الموجودات.** (Retained Earning/Total Assets): تعبّر نسبة الأرباح المحتجزة إلى مجموع الموجودات عن مدى استخدام المؤسّسة للأرباح المحتجزة لديها لتمويل موجوداتها، إذ يعدّ التمويل من الأرباح غير الموزعة مصدرا ذاتيا ذا أهمّية كبيرة خاصّة في المؤسّسات الناجحة، اذا ما اتبعت سياسة حكيمة في التوزيع وتوازن بين عائدات مناسبة لأصحاب المشروع، وفي الوقت نفسه توفير موارد ذاتية للمؤسّسة تساعد على نمو وتطور وتحسين وضعها. بالإضافة إلى ذلك، أن هذه النسبة تقيس الرافعة المالية للمؤسّسة، لأن المؤسّسة في هذه الحالة تعتمد في تمويل أصولها من خلال الإبقاء على جزء كبير من الأرباح بدلا من الاعتماد على الاستدانة.[2]

---

[1]- حمد عبد الحسين راضي،" **العلاقة بين أدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات دراسة تحليلية في عينة من الشركات الصناعية العراقية للمدّة 1995-2002**"، مجلّة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، دورية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 4، 2009،ص19

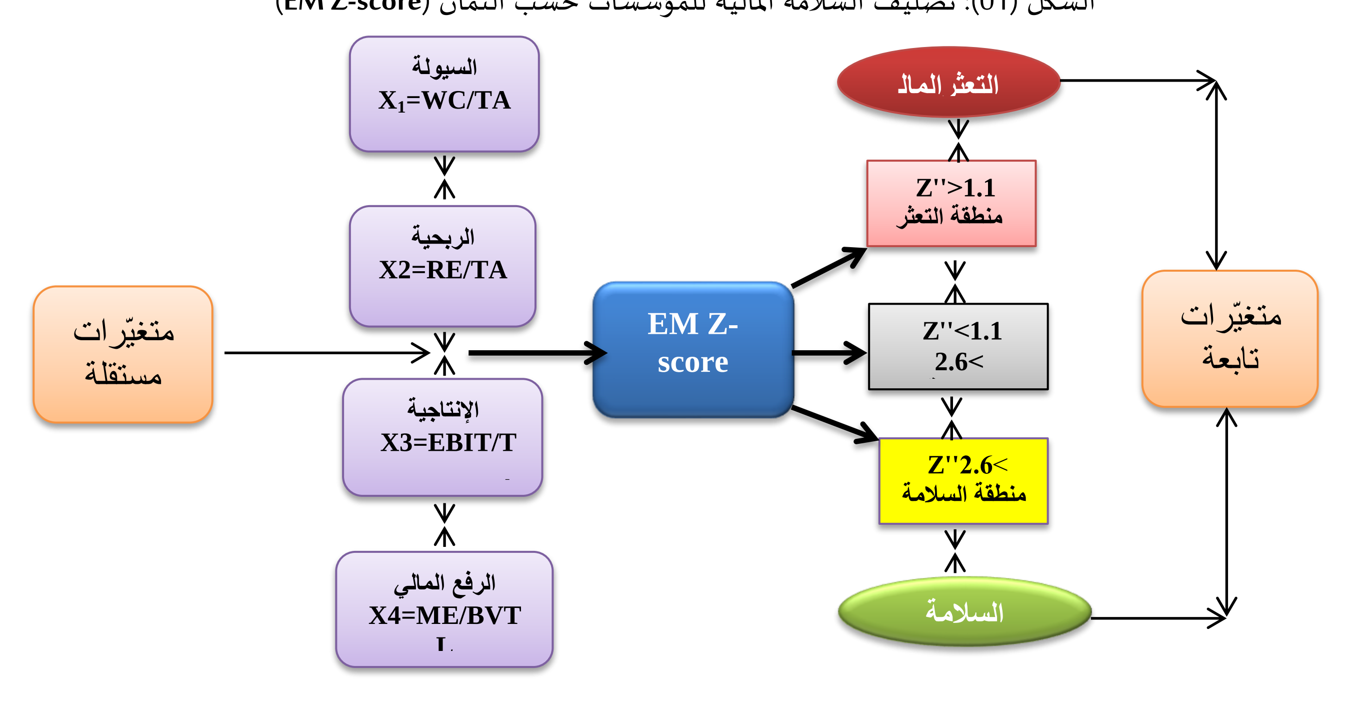
[2] - Edward I. Altman," **predicting financial distress of companies: revisiting the z-score and zeta. ®. models** ", July 2000 ,p 13

يرمز لنسبة الارباح المحتجزة الى اجمالي الموجودات في نموذج ألتمان بالرمز $X_2$ بحيث: $X_2=RE/TA$

**ج-الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الموجودات.** (Earnings before interest and tax /Total Assets) تحسب هذه النسبة من خلال قسمة الأرباح قبل الفوائد والضرائب على إجمالي موجودات المؤسّسة، وتعبّر عن القدرة الإنتاجية الحقيقية لموجودات المؤسّسة(إنتاجية الاصول)، بغض النظر عن الضرائب والعوامل الاخرى.[1] . ذلك لأن الوجود المطلق للمؤسّسة يستند على قدرتها على الكسب من موجوداتها، وفعالية هذه الأخيرة في توليد الأرباح تقاس بصافي الربح قبل خصم الفوائد والضرائب وليس بعدها.يرمز لنسبة الارباح قبل الفوائد والضرائب على اجمالي الموجودات بالرمز بحيث $X_3$ ؛ $X_3=EBIT/TA$

**د-القيمة السوقية لحقوق المساهمين / القيمة الدفترية لمجموع الديون:**(Book Value of Equity/Total Liabilities): تقيس هذه النسبة مقدار تغطية حقوق المساهمين لمجموع المطلوبات بذمة المنظّمة، إذ تعدّ حقوق المساهمين هامش الأمان للدائنين. وهي كذلك قياس للإفلاس طويل الامد للمؤسّسة، ان حقّ الملكية يقاس بواسطة قيمة السوق الممتزجة لكلّ الحصص (العادية والممتازة)، بينما يشمل الدين كلّ المطلوبات المتداولة وطويلة الامد وان هذا القياس يبين لنا كم من الموجودات القابلة للاستثمار يمكن ان تتدهور قبل ان تزداد المطلوبات على الموجودات.[2] يرمز لنسبة القيمة السوقية لحقّ الملكية على القيمة الدفترية للمطلوبات بالرمز $X_4$ حيث: $X_4=ME/BVTL$

الشكل (01): تصنيف السلامة المالية للمؤسّسات حسب ألتمان (**EM Z-score**)




http://people.stern.nyu.edu/ealtman/Zscores.pdf , (visited in:30/07/2015)

[1] - ibid,p13

[2] -Velavan, M." **Measuring financial health of Kothari sugars limited using 'Z' Score model**". Advanced in Management Journal, vol. 4, issue 5, 2011, pp.59-66

**5-تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية:** بعد أن قمنا بتحديد طريقة وأدوات الدراسة، سنعتمد على البيانات المالية للبنوك الإسلامية المشكلة لعيّنة الدراسة لحساب (EM Z-score) لكلّ بنك إسلامي خلال الفترة (2010-2005)، ومن ثمّ استخراج المنحنى التجميعي للمصارف الإسلامية، والعمل على تحليل وتفسير ومناقشة النتائج المتوصّل إليها.

**1-5 تحليل وتفسير النتائج حسب المناطق الجغرافية**فيما يلي سنقوم بتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب المناطق الجغرافية المكوّنة لعيّنة الدراسة.

**1-1-5-تحليل وتفسير أداء المصارف الخليجية:**حسب المنطقة الجغرافية، فإنّ أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي كان هو الأحسن، حيث يبين الجدول (02) أن قيمة(EM Z-score) كانت أعلى من 4.00 خلال فترة الدراسة، فقد بلغت حوالي 5.01 كمتوسّط قبل الأزمة(2005-2007) لتنخفض إلى 4.61 خلال فترة الأزمة(2008-2010)، ممّا يدلّ على تراجع طفيف في أداء المصارف الإسلامية الخليجية خلال الأزمة المالية، لكن هذا التراجع لم يخرج هذه المصارف من منطقة السلامة المالية وجعلها بعيدة كلّ البعد عن احتمالية التعثر. ويمكن تفسير ارتفاع متوسّط مؤشر (EM Z-score) بالنسبة للمصارف الخليجية عن متوسّط هذا المؤشر في عيّنة الدراسة، بكون أن المصارف الاسلامية الخليجية تعتمدا أكثر من غيرها من المصارف في عيّنة الدراسة على التمويل الذاتي، أي انخفاض نسبة الرفع المالي فيها، الشيء الذي قد يؤدّي إلى انخفاض في مخاطرها الائتمانية. ومن جهة أخرى نلمس إرتفاع كبير في سيولة هذه المصارف خلال فترة الدراسة، فمتوسّط نسبة رأس المال العامل إلى اجمالي الأصول في هذه المصارف كانت أكثر من متوسّط هذه النسبة في عيّنة الدراسة.

الجدول (6-2): ألتمان (EM Z-score) للمصارف الإسلامية الخليجية

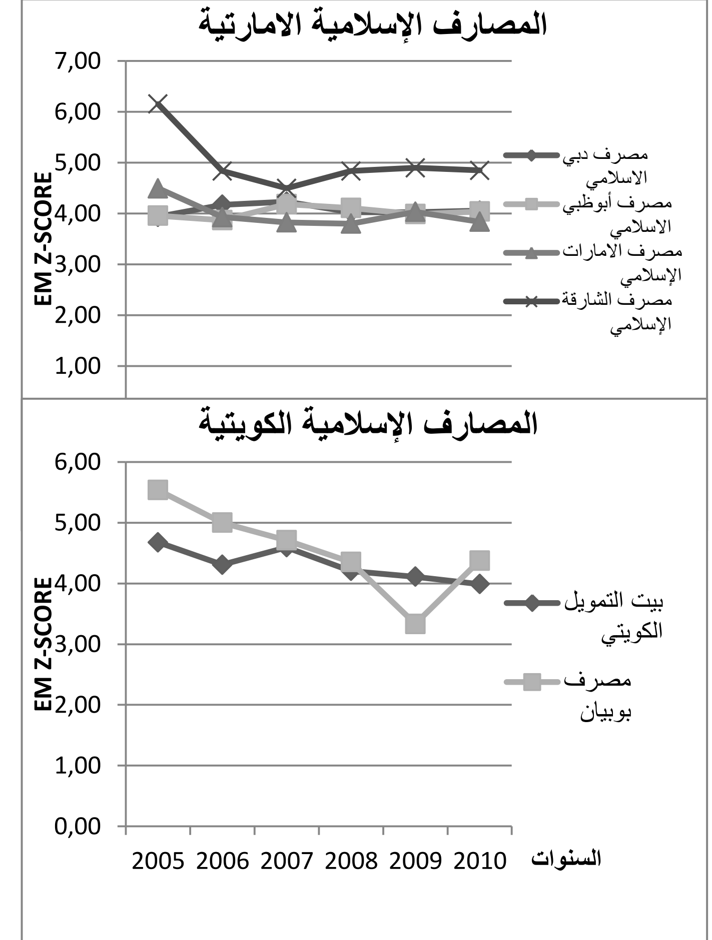
| Years / Banks | 2005 | 2006 | 2007 | Average (05-06-07) | 2008 | 2009 | 2010 | Average (08-09-10) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مصرف الراجحي | 5,1236 | 5,2407 | 5,0177 | **5,1273** | 4,6937 | 4,7247 | 4,6607 | **4,6930** |
| مصرف الجزيرة | 5,0512 | 5,9943 | 4,9329 | **5,3261** | 4,3375 | 4,1761 | 4,1226 | **4,2120** |
| مصرف البلاد | 5,5217 | 4,8009 | 4,2857 | **4,8695** | 4,4452 | 4,1366 | 4,1467 | **4,2429** |
| مصرف دبي الإسلامي | 3,9349 | 4,1703 | 4,2296 | **4,1116** | 4,0244 | 4,0232 | 4,0545 | **4,0341** |
| مصرف ابو ضبي الإسلامي | 3,9561 | 3,8675 | 4,1836 | **4,0024** | 4,1083 | 3,9889 | 4,0391 | **4,0455** |
| مصرف الإمارات الإسلامي | 4,4950 | 3,9289 | 3,8250 | **4,0829** | 3,7986 | 4,0330 | 3,8354 | **3,8890** |
| مصرف الشارقة الإسلامي | 6,1515 | 4,8356 | 4,4956 | **5,1609** | 4,8329 | 4,8957 | 4,8470 | **4,8585** |
| مصرف الريان | | | 7,3593 | **7,3593** | 5,8513 | 5,0972 | 4,8221 | **5,2569** |
| مصرف قطر الإسلامي | 4,9366 | 5,6170 | 5,1164 | **5,2233** | 4,9293 | 4,9295 | 4,5414 | **4,8001** |
| مصرف قطر الإسلامي الدولي | 4,6200 | 4,6996 | 5,1096 | **4,8097** | 4,8322 | 4,8811 | 4,6953 | **4,8029** |

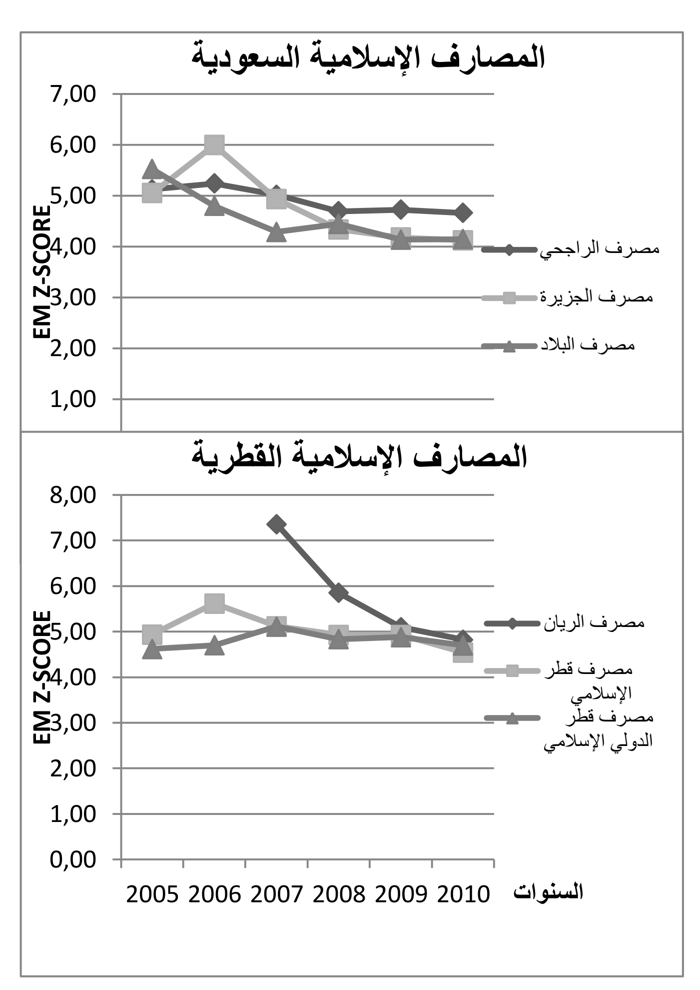
| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| بيت التمويل الكويتي | 4,6761 | 4,3059 | 4,5950 | **4,5257** | 4,2052 | 4,1104 | 3,9876 | **4,1011** |
| مصرف بوبيان | 5,5369 | 4,9998 | 4,7109 | **5,0825** | 4,3525 | 3,3333 | 4,3746 | **4,0202** |
| مصرف البحرين الإسلامي | 5,0337 | 6,0937 | 5,4220 | **5,5165** | 4,7093 | 4,4350 | 4,2042 | **4,4495** |
| مصرف الإثمار | 7,9780 | 5,8246 | 5,6125 | **6,4717** | 4,4879 | 3,8703 | 3,8579 | **4,0720** |
| مصرف السلام | | 8,5815 | 6,3232 | **7,4523** | 5,6414 | 5,4576 | 4,8640 | **5,3210** |
| EM Z-score GCC BANKS | 5.1550 | 5.1496 | 4,7391 | 5.0145 | 4,6451 | 4,6141 | 4,6431 | 4.6341 |

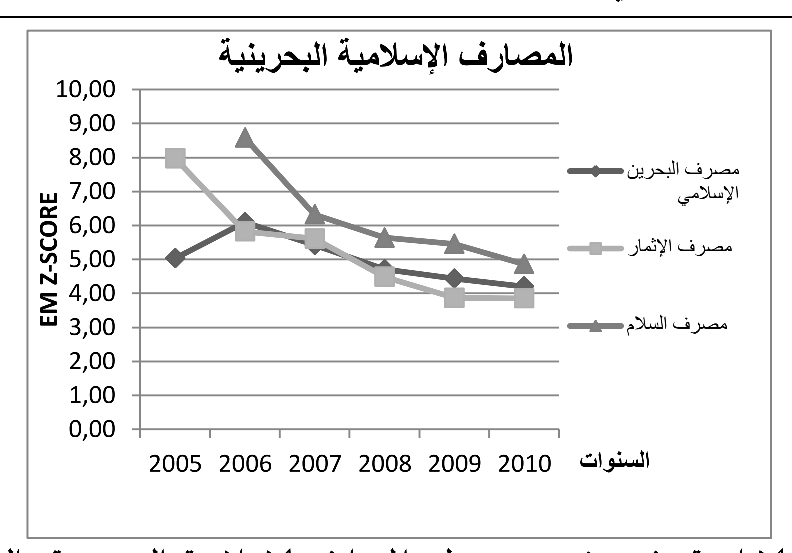
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج(Excel)

يُظهر الشكل (02)، أن معظم المصارف الإسلامية الاماراتية شهدت استقرارا في الأداء خلال الأزمة المالية، فقد لاحظنا إستقرارا نسبيا في المؤشر (z) بالنسبة لمصرف دبي الإسلامي، أبو ظبي الإسلامي ومصرف الامارات الإسلامي، ممّا يوحي بعدم تأثّرهم بالأزمة المالية. لقد لوحظ ارتفاع كبير في معامل الرفع المالي لمصرف الشارقة الإسلامي في 2006 و2007، ممّا جعل نسبة حقوق الملكية إلى المطلوبات (x4) تتراجع من 66% سنة 2005إلى 25% سنة 2007، الشيء الذي أدّى إلى تراجع في المؤشر (z).لكن سرعان ما حدث شيء من الاستقرار في أداء المصرف خلال الأزمة المالية على غرار المصارف الإماراتية الأخرى.

الشكل (02): التمثيل البياني (EM Z-Scores) للمصارف الإسلامية الخليجية






على غرار المصارف الإماراتية، فقد شهدت معظم المصارف الإسلامية السعودية والقطرية استقرارا في ادائها، فرغم التراجع المسجل في أرباح مصرف الراجحي سنة 2008، إلاّ أنّه استطاع أن يحقّق أداءً قوياً في 2009 جعله في المرتبة الأولى على مستوى البنوك الإسلامية الخليجية. وبالنسبة لمصرف الجزيرة فقد شهد تحسن في الأداء سنة 2006 بالمقارنة مع 2005بسبب زيادة أرباحه وارتفاع في حقوق المساهمين والنقص الكبير في مخصّصات خسائر الائتمان[1]، لكن أداء هذا المصرف شهد انخفاض ملحوظ في 2007و2008 بسبب انخفاض أرباحه والزيادة الكبيرة لمطلوباته مقارنة بحقوق المساهمين .فيما يخصّ المصارف الكويتية ؛ فقد لوحظ استقرار نسبي في أداء بيت التمويل الكويتي، في حين شهد مصرف بوبيان تراجع كبير في أدائه في سنة 2009 ويرجع ذلك إلى الخسائر التي تكبدها هذا المصرف نتيجة اقتطاعه لمخصّصات كبيرة لمواجهة انخفاض قيمة اصوله خلال الأزمة المالية، بالإضافة الى ارتفاع مطلوبات المصرف في 2009، قابله تراجع كبير في حقوق المساهمين في2009 مقارنة ب2008 حسب ما اظهرته القوائم المالية لهذا المصرف. ولقد شهدت المصارف الاسلامية في البحرين تراجع ملحوظ في أدائها مقارنة بالمصارف الإسلامية الخليجية، فقد قامت هذه المصارف باقتطاع مبالغ كبيرة كمخصّصات لمواجهة هبوط في قيمة الأصول عامي 2009و2010، والتي كان جزء كبير منها عبارة عن مخصّصات احترازية على محفظة استثمارية، ممّا جعل مصرف الاثمار ومصرف البحرين الإسلامي يتكبدان خسائر صافية خلال 2008و2009 .فيما يخصّ مصرف الريان مصرف الإثمار ومصرف السلام، فقد أظهروا اتجاها كبيرا نحو الانخفاض بأكثر من نقطتين خلال فترة الدراسة، وهذا راجع إلى حداثة تأسيس هذه البنوك، إذ من الطبيعي أن ترتفع قيمة (EM Z-score) خلال السنوات الأولى لتأسيس المصرف بسبب إرتفاع نسبتي (X2،X1). فغالبا ما نجد أنّ القيمة السوقية لحقوق المساهمين عند تأسيس أيّ مؤسّسة تفوق ديونها. وبشكل عام، فإنّ أغلبية المصارف الإسلامية الخليجية قد تأثّرت بشكل غير مباشر بالأزمة المالية، وذلك بالتراجع الكبير لأسعار الاصول في القطاع العقاري، وتأثيراته السلبية على بعض الشركات الإقليمية والتأثير على سوق التمويل للأفراد، وقد التزم المستثمرون والمتعاملون مع البنوك

[1]- راجع التقرير السنوي لمصرف الجزيرة 2006

بالحذر في تعاملاتهم، وكان نشاط تمويلات الرهن العقاري الأكثر تضررا.وكنتيجة لما سبق، فقد تكبدت بعض المصارف خسائر جاءت في الغالب نظير المخصّصات وتحديدا لمحفظتي التمويل والاستثمار والانخفاض في القيمة العادلة لبعض العقارات، وقد وصل معدّل نموّ مخصّصات انخفاض قيم الاستثمارات ومخصّصات خسائر التمويل المحتملة إلى 299 في المئة في العام 2008 ثمّ واصل ارتفاعه لينمو بواقع 51 في المئة في العام 2009عن العام 2008، ممّا ساهم إلى انخفاض في حقوق المساهمين وتراجع في مؤشرات الربحية والنشاط والملاءة، الشيء الذي أدّى إلى انخفاض طفيف في المؤشر (Z-score).

5-1-2--**تحليل وتفسير أداء المصارف التركية**:يظهر الجدول (03) أنّ المصارف الإسلامية في تركيا هي كذلك حافظت على إستقرارها خلال كلّ فترة الدراسة، ويدلّ على ذلك التقارب الكبير بين متوسّط (EM Z-score) للبنوك التركية خلال الأزمة المالية(4.17) وقبلها (4.05)، مع العلم أنّ ثلاثة بنوك هي (المصرف الكويتي التركي للمساهمة، مصرف آسيا التركي، مصرف تركيا فاينانس) شهدت إرتفاع تدريجي مستمر لقيمة (EM Z-score)عبر سنوات الدراسة ممّا يدلّ على تحسن أدائها وعدم تأثّرها بالأزمة المالية.

الجدول (03): ألتمان (EM Z-score) للمصارف الإسلامية التركية

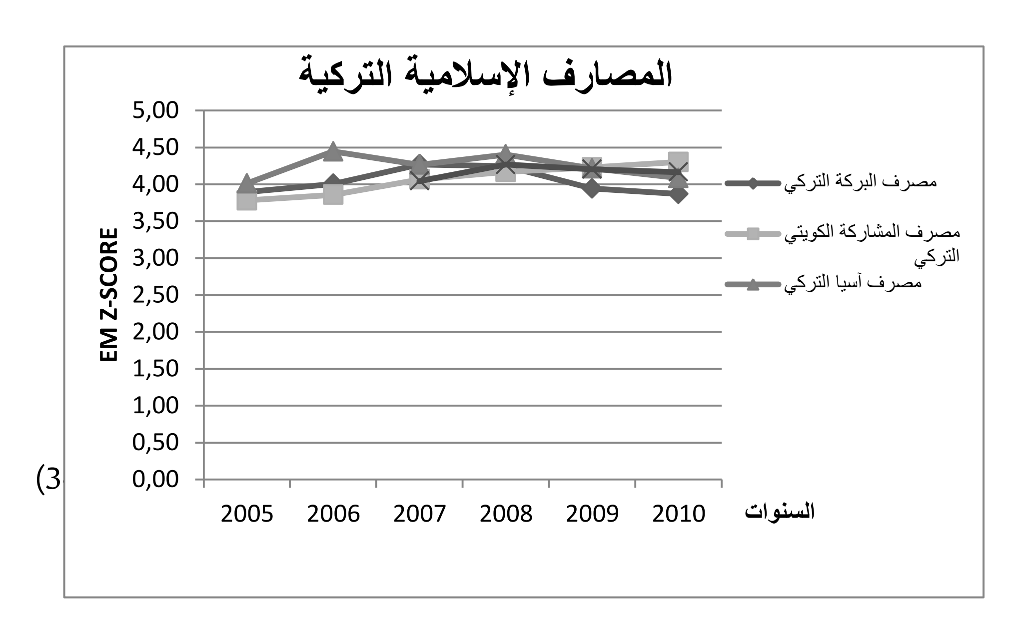
| Years / Banks | 2005 | 2006 | 2007 | Average (05-06-07) | 2008 | 2009 | 2010 | Average (08-09-10) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مصرف البركة التركي | 3,8966 | 4,0044 | 4,2698 | **4,0569** | 4,2451 | 3,9427 | 3,8685 | **4,0188** |
| المصرف الكويتي التركي للمساهمة | 3,7823 | 3,8579 | 4,0661 | **3,9021** | 4,1675 | 4,2296 | 4,3030 | **4,2333** |
| مصرف آسيا التركي | 4,0127 | 4,4442 | 4,2652 | **4,2407** | 4,4042 | 4,2157 | 4,0853 | **4,2351** |
| بنك تركيا فينانس | | | 4,0436 | **4,0436** | 4,2668 | 4,2037 | 4,1662 | **4,2122** |
| **EM Z-score Turkish banks** | **3.8972** | **4.1021** | **4.1611** | **4.0534** | **4,2709** | **4,1479** | **4,10575** | **4.1748** |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج(Excel)

لقد حقّق الاقتصاد التركي معدلات نمو مرتفعة منذ الأزمة المالية التركية في 2001، وفي 2008 تراجع معدل النمو ليحقّق أدنى مستوى له في حدود 0.6%، لكن سرعان ما تعافى الاقتصاد التركي من تداعيات الأزمة المالية ليحقّق معدّلات نمو 6%و8.9% في 2009 و2010 على التوالي.[1] وتماشيا مع سرعة تعافي الاقتصاد التركي، فقد سجلت المصارف الاسلامية التركية مؤشرات مالية ايجابية .

الشكل (03): التمثيل البياني **(EM Z-Scores)** للمصارف الإسلامية التركية

[1] - www.treasry.gov.tr / giris.Htm




يظهر الشكل (03) أنّ أداء المصرف الكويتي التركي للمساهمة هو الأحسن بين البنوك التركية، ويعزى ذلك إلى معدّل نمو كبير ومستمر في الأرباح الصافية للمصرف والذي وصل إلى 26٪ في 2010، ونمو مستمر في حقوق المساهمين خلال فترة الدراسة غير متأثّر بتداعيات الأزمة المالية .

أمّا المصارف التركية الأخرى فقد شهدت تراجعا طفيفا في أدائها خلال الأزمة المالية بسبب تراجع أرباحها .

**5-1-3-تحليل وتفسير أداء المصارف الإندونيسية:** يظهر الجدول (04) أنّ المصارف الإسلامية الإندونيسية كانت هي الأقلّ أداءا في عيّنة الدراسة، إذ تعتبر الوحيدة التي بلغ متوسّط قيمة(EM Z-score) لها أقلّ من 4.00، لكن رغم هذا فقد حافظت على إستقرارها خلال كلّ فترة الدراسة دون أن تتأثّر بالأزمة المالية، وهذا ما يبينه التقارب الشديد في متوسّط (EM Z-score) خلال فترة الدراسة حيث تراوحت بين (3.85-3.97).

الجدول (04): ألتمان (EM Z-score) للمصارف الإسلامية الاندونيسية

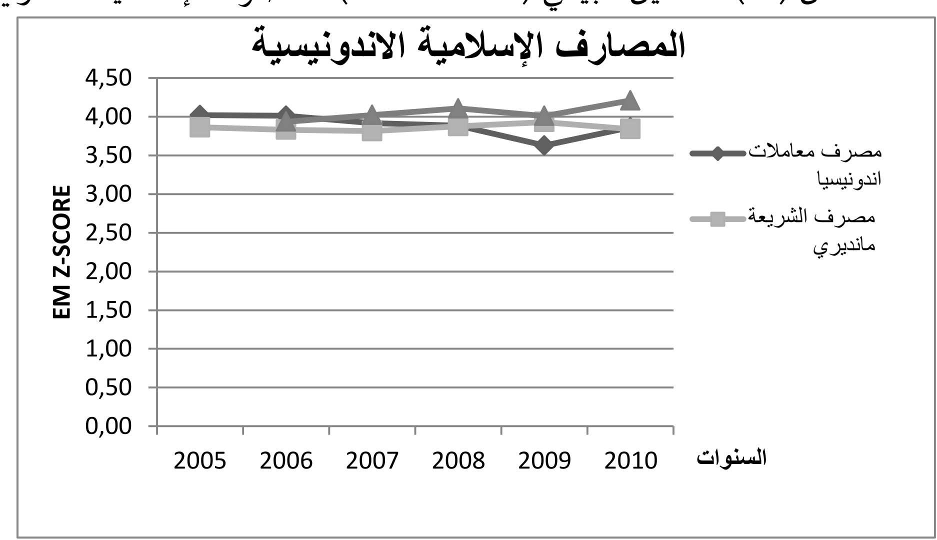
| Years / Banks | 2005 | 2006 | 2007 | Average (05-06-07) | 2008 | 2009 | 2010 | Average (08-09-10) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مصرف معاملات اندونيسيا | 4,0185 | 4,0107 | 3,9179 | 3,9824 | 3,8842 | 3,6259 | 3,8611 | 3,7904 |
| مصرف الشريعة مانديري | 3,8615 | 3,8318 | 3,8132 | 3,8355 | 3,8758 | 3,9306 | 3,8401 | 3,8822 |
| مصرف بي جي بي شريعة | | 3,9341 | 4,0214 | 3,9778 | 4,1061 | 4,0077 | 4,2087 | 4,1075 |
| **EM Z-score Indonesian banks** | 3,9400 | 3,9255 | 3,9175 | 3,9319 | 3,9554 | 3,8547 | 3,9700 | 3,9267 |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج(Excel)

لقد كان تأثّر الاقتصاد الاندونيسي بأزمة الرهن العقاري ضعيفا نسبيا، ويؤكّد ذلك كون أنّ إندونيسيا واحدة من ثلاثة دول آسيوية في مجموعة العشرين (G20)التي حقّقت نمو إيجابي خلال الأزمة إلى جانب الصين

والهند.[1]لقد ساهم أداء الاقتصاد الإندونيسي خلال الأزمة المالية، في دعم وخلق بيئة أعمال مواتية للمصارف بما في ذلك المصارف الإسلامي.وعلى العموم، فإنّ المصارف الإسلامية في اندونيسيا شهدت استقرار في أدائها خلال فترة الدراسة كما يظهر في الشكل (04)، رغم التراجع الطفيف في أداء كلّ من مصرف معاملات اندونيسيا ومصرف بي جي بي الشريعة سنة 2009، بسبب انخفاض ربحيتهما وسيولتهما واعتمادهما أكثر على الرفع المالي في التمويل. ويمكن تفسير الانخفاض في مؤشر (EM Z-score) بالنسبة للمصارف الإندونيسية عن المتوسّط بالنسبة للمصارف في العيّنة، بكون أنّ المصارف الاندونسية تعتمدا كثيرا على الرفع المالي، الشيء الذي أدّى إلى ارتفاع مخاطرها الإئتمانية.ومن جهة أخرى نلمس انخفاض كبير في سيولة هذه المصارف خلال فترة الدراسة، فمتوسّط نسبة رأس المال العامل إلى اجمالي الأصول في المصارف الإندونيسية كانت أقلّ من متوسّط هذه النسبة في عيّنة الدراسة.

الشكل (04): التمثيل البياني (EM Z-Scores) للمصارف الإسلامية الاندونيسية




المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى الجدول رقم (04)

**5-1-4-تحليل وتفسير أداء المصارف الماليزية**

لقد شهدت معظم البنوك الماليزية تذبذبا في أدائها خلال فترة الدراسة ممّا يدلّ على تأثّرها بالأزمة المالية، فباستثناء ثلاثة بنوك (بنك إسلام ماليزيا، بيت التمويل الكويتي الماليزي، وبنك معاملات ماليزيا) التي تحسن أدائها خلال فترة الأزمة المالية، نجد أنّ البنوك الماليزية الأخرى شهدت تراجعاً في الأداء خلال الأزمة المالية.

ويمكن تفسير الانخفاض التدريجي لمؤشر (EM Z-score) لأغلبية المصارف الماليزية خلال فترة الدراسة، بكون أنّها تأثّرت بالأزمة المالية، فقد لمسنا تراجع في ربحية بعض المصارف على غرار بيت التمويل الكويتي الماليزي،

[1] - THE worldbank ,"**GDP growth (annual %)**"
http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?page=1 (visited in 02/03/2014)

كما أنّ المصارف الماليزية تعتمد كثيرا على الرفع المالي، الشيء الذي أدّى إلى ارتفاع مخاطرها الائتمانية، ويؤيد هذه النظرة كون أنّ أغلبية هذه المصارف بلغت فيه نسبة حقوق الملكية للمطلوبات (X4) أقلّ من 10% خلال فترة الدراسة وهي نسبة منخفضة مقارنة بمتوسّط هذه النسبة في عيّنة الدراسة.

ومن جهة أخرى نلمس انخفاض كبير في سيولة هذه المصارف خلال فترة الدراسة، فمتوسّط نسبة رأس المال العامل إلى اجمالي الأصول في المصارف الماليزية كانت أقلّ من متوسّط هذه النسبة في عيّنة الدراسة.

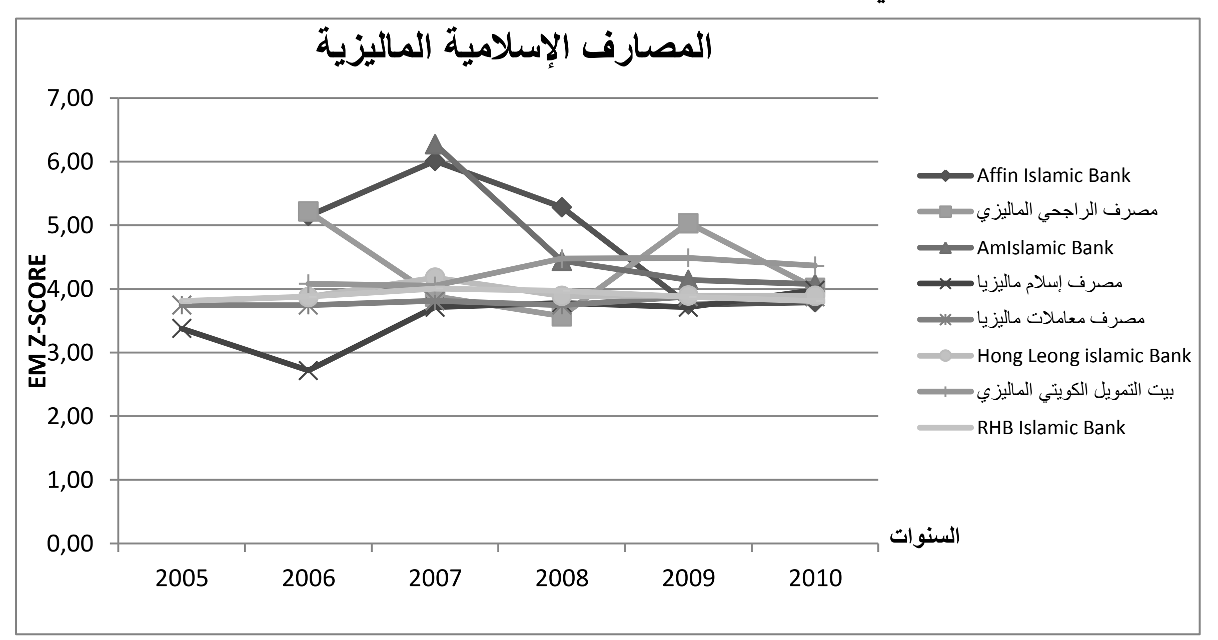
بالنسبة لبنك إسلام ماليزيا فإنّه رغم انخفاض أدائه سنة 2006 واقترابه من منطقة عدم التأكد، بتسجيله قيمة (EM Z-score) تعادل 2.71، إلاّ أنّه سرعان ما حسن من أدائه خلال فترة الأزمة المالية.

الجدول (05): ألتمان (EM Z-score) للمصارف الإسلامية الماليزية

| Years / Banks | 2005 | 2006 | 2007 | Average (05-06-07) | 2008 | 2009 | 2010 | Average (08-09-10) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Affin Islamic Bank | | 5,1453 | 6,0085 | **5,5769** | 5,2849 | 3,7533 | 3,7903 | **4,2762** |
| مصرف الراجحي الماليزي | | 5,2147 | 3,8829 | **4,5488** | 3,5706 | 5,0328 | 4,0150 | **4,2061** |
| AmIslamic Bank | | | 6,2740 | **6,2740** | 4,4388 | 4,1418 | 4,0762 | **4,2189** |
| مصرف إسلام ماليزيا | 3,3780 | 2,7156 | 3,7124 | **3,2687** | 3,7796 | 3,7124 | 3,9764 | **3,8228** |
| مصرف معاملات ماليزيا | 3,7450 | 3,7450 | 3,8122 | **3,7674** | 3,7450 | 3,8762 | 3,8762 | **3,8325** |
| Hong Leong islamic Bank | | 3,8724 | 4,1753 | **4,0238** | 3,8901 | 3,8957 | 3,8929 | **3,8929** |
| بيت التمويل الكويتي الماليزي | | 4,0801 | 4,0487 | **4,0644** | 4,4759 | 4,4868 | 4,3651 | **4,4426** |
| RHB Islamic Bank | 3,8097 | 3,8762 | 4,0060 | **3,8973** | 3,9693 | 3,8751 | 3,8100 | **3,8848** |
| **EM Z-score Malaysian banks** | 3,6442 | 4,0928 | **4,4900** | **4,4277** | **4,1443** | **4,0968** | **3,9753** | **4,0721** |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج(Excel)

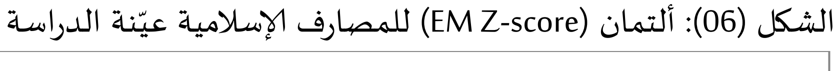
الشكل (05): التمثيل البياني (EM Z-Scores) للمصارف الإسلامية الماليزية



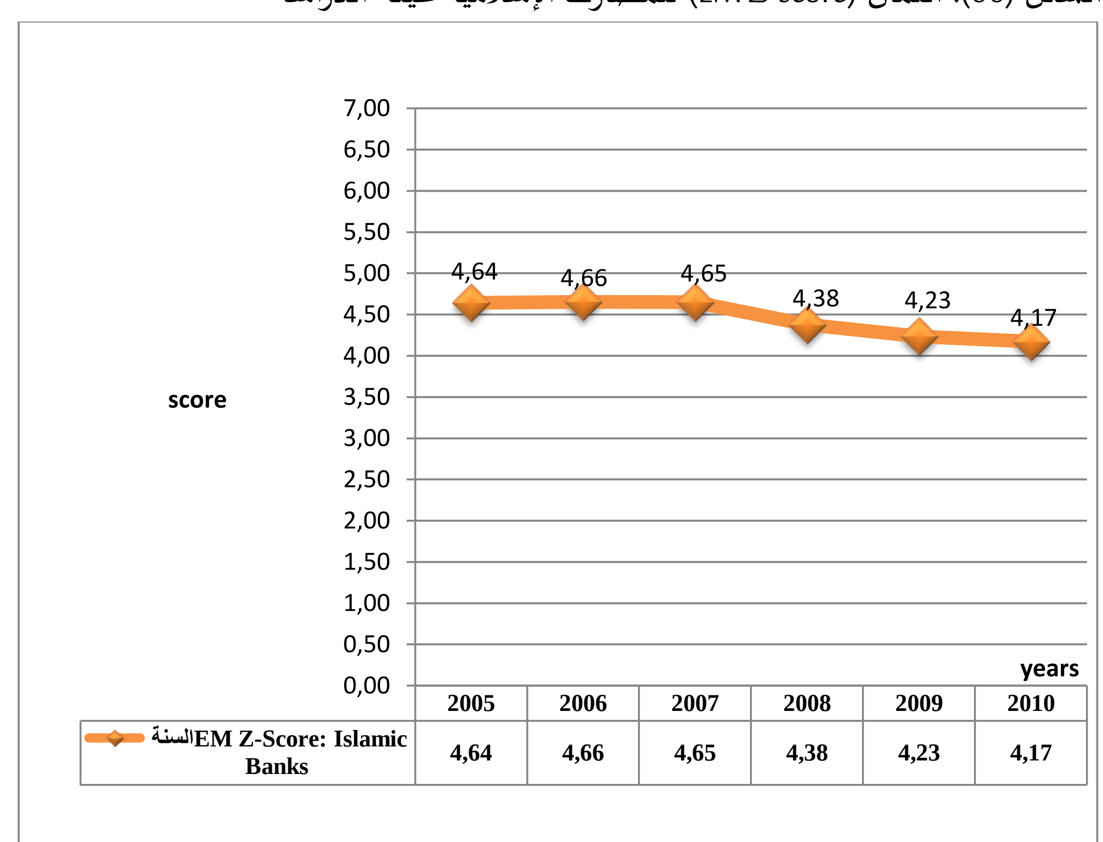
المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى الجدول رقم (6-5)

**2-5 تحليل وتفسير الأداء العام للمصارف الاسلامية**

يبين المنحنى البياني في الشكل رقم (06) الممثل لقيم (EM Z-score) التجميعية للمصارف الإسلامية في عيّنة الدراسة، أنّ المصارف الإسلامية سليمة من الناحية المالية، وهي بعيدة كلّ البعد عن التعثر المالي، ذلك لأنّ قيم (EM Z-score) أعلى بكثير من النقطة الفاصلة 2.6 وهي القيمة التي وضعها ألتمان كحد ادنى لمنطقة السلامة المالية. لكن على الرغم من ذلك، فقد أظهرت هذه القيم اتجاها نحو الانخفاض مع بداية الازمة المالية، فبعد أن بلغت قيمة (EM Z-score) حوالي4.65 في 2007، انخفضت سنة 2008 إلى 4.38، واستمرت في الانخفاض تدريجيا لتسجل 4.23 و4.17 في 2009و2010 على التوالي.



الشكل (06): ألتمان (EM Z-score) للمصارف الإسلامية عيّنة الدراسة




المصدر: من إعداد الباحثين

هذه النتائج تؤكّد بشدة على تراجع أداء المصارف الإسلامية بفعل الأزمة المالية، وبالتالي فهي توفر إشارة تحذير لإدارة هذه المصارف لاتخاذ إجراءات تصحيحية في وقت مبكر للحد من احتمال التعثر.

**6-خاتمة:** حاولنا من خلال هذا الفصل التجريبي اختبار السلامة المالية لعيّنة تتكوّن من 30 مصرفا إسلاميا، باستعمال نموذج ألتمان للأسواق الناشئة EM Z-score خلال الفترة (2005-2010).وفي الوقت نفسه تبيين مدى تأثّر المصارف الإسلامية بالأزمة المالية العالمية. لقد أظهرت هذه الدراسة أنّ المصارف الإسلامية سليمة من الناحية المالية، وهي بعيدة كلّ البعد عن التعثر المالي، ذلك لأنّ قيم (EM Z-score) أعلى بكثير من النقطة الفاصلة 2.6 وهي القيمة التي وضعها ألتمان كحد أدنى لمنطقة السلامة المالية، لكن على الرغم من ذلك، فقد أظهرت هذه القيم اتجاها نحو الانخفاض مع بداية الازمة المالية، فبعد أن بلغت قيمة (EM Z-score) حوالي 4.65 في 2007، انخفضت سنة 2008 إلى 4.38، واستمرت في الانخفاض تدريجيا لتسجل 4.23 و4.17 في 2009و2010 على التوالي. كما خلصت نتائج تحليل النسب المالية أنّ هناك تراجع في سيولة وربحية المصارف الإسلامية بفعل الأزمة المالية.

هذه النتائج تؤكّد بشدة على تراجع أداء المصارف الإسلامية بفعل الأزمة المالية، وبالتالي فهي توفر إشارة تحذير لإدارة هذه المصارف لاتخاذ إجراءات تصحيحية في وقت مبكر للحد من احتمالات التعثر.

وفي الأخير توصّلنا إلى أنّ هذه الدراسة لا تعكس نفس التأثير للأزمة المالية العالمية على المصارف الإسلامية. فبعد أن لاحظنا استقراراً في أداء المصارف التركية والإندونيسية، سجلنا تراجعاً في أداء المصارف الخليجية والماليزية، وقد يرجع ذلك للظروف المتفاوتة للأنظمة المالية في الدول التي تعمل فيها المصارف الإسلامية، وكذا درجة الانفتاح الاقتصادي لهذه الدول. فتأثّر الاقتصاد الإندونيسي برمته بالأزمة كان ضعيفاً نسبيا، ويؤكّد ذلك كون إندونيسيا واحدة من ثلاثة دول آسيوية في مجموعة العشرين G20التي حقّقت نمواً إيجابياً خلال الأزمة. إلى جانب الصين والهند.

## قائمة المراجع:

### مراجع باللغة العربية:


1. حمد عبد الحسين راضي،" **العلاقة بين أدارة رأس المال العامل والربحية في الشركات دراسة تحليلية في عيّنة من الشركات الصناعية العراقية للمدّة 1995-2002**". مجلّة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلّية الإدارة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 4، 2009.
2. وحيد محمود رمو، سيف عبد الرزاق محمّد الوتار،" **استخدام أساليب التحليل المالي في التنبؤ بفشل الشركات المساهمة الصناعية :دراسة على عيّنة من الشركات المساهمة الصناعية العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية**"، مجلّة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العدد 100، مجلد 32، 2010


### مراجع باللغة الاجنبية:


1. Chieng, J. R.." **Verifying the Validity of Altman's Z-score as a Predictor of Bank Failures in the Case of the Eurozone**". Submitted to the National College of Ireland, September 2013 .
2. Edward I. Altman, " **An emerging market credit scoring system for corporate bonds",** ELSEVIE Emerging Markets Review 6 , September2005
3. Kyriazopoulos Georgios, Kanta Kalliopi, Mitou Kalliopi," **The Edward I. Altman's Model of Bankruptcy and the implementation ofit on the Greek cooperative banks"**. 9th Annual MIBES International Conference, 25-27 May 2012.
4. NISHI SHARMA , MAYANKA. " **Altman model and financial soundness of Indian banks**" . International Journal of Accounting and Finance,2013.
5. -Obaid Saif Al Zaabi**," Potential for the application of emerging market Z-score in UAE Islamic banks" ,** International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, volume:4,issue:2,2011

6. OTHMAN, JAIZAH, " **Analysing Financial Distress in Malaysian Islamic Banks: Exploring Integrative Predictive Methods**" , Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy , School of Government and International Affairs, Durham University, MALAYSIA,2012

7. Velavan, M." **Measuring financial health of Kothari sugars limited using 'Z' Score model".** Advanced in Management Journal, vol. 4, issue 5, 2011

**تقارير:**

1. التقارير السنوية للمصارف الإسلامية للفترة (2005-2010)
2. شركة المشورة والراية للاستشارات المالية الإسلامية،"_التقرير الدوري الثاني لعام 2010 أسباب انخفاض الأرباح الصافية للبنوك التجارية الخليجية الإسلامية لعام 2009 "، 08 جوان 2010.

# تأثيــر العوامل البصرية والمعلوماتية للتعبئة والتغليف

# على القرار الشرائي للمستهلك

ا.بن منصـور الهـام، د.سماحي احمد
جامعـة تلمسـان

**الملخص:**

في ظلّ ما يشهده الاقتصاد الجزائري حاليا من تغيرات متسارعة،نتيجة لما أفرزته العولمة بمظاهرها المختلفة من زيادة في حجم المبادلات التجارية وحرية انتقال مختلف المنتجات في الأسواق،أدّى إلى اشتداد المنافسة بين المؤسّسات المتواجدة في السوق المحلية ممّا دفع بها إلى إحداث تغييرات جذرية للتكيف مع محيطها والبقاء والاستمرار عبر تكثيف جهودها للوصول إلى تلبية حاجات ورغبات المستهلك الذي يعتبر محور النشاط التسويقي. وعليه نجد من أهمّ السياسات والاستراتيجيات التي تقدّم عليها المؤسّسات الإنتاجية سياسة التعبئة والتغليف،حيث أصبح التغليف جزءا أساسيا من حياتنا المعاصرة. فقد تطور دور التعبئة والتغليف مع توسع الاسواق وخاصّة في الدول المتقدّمة باعتباره احد المكوّنات الأساسية للمنتج الذي يعمل على تعزيز صورته الذهنية لدى المستهلك، حيث اعتبره العديد من مفكري التسويق احد قضايا التخطيط الاستراتيجي للمنتج، فقد تجاوز دوره الوظائف التقنية ليرتقي إلى الدور الترويجي في مواقع البيع بالاعتماد على العناصر التي يحملها سواء البصرية والمعلوماتية، والتي تعمل على رسم وترسيخ صورة المنتج في ذاكرة المستهلك.

الكلمات المفتاحية: العوامل البصرية، العوامل المعلوماتية، التعبئة والتغليف، القرار الشرائي، المستهلك.

**Summary**:

In light of what is currently witnessing the Algerian economy of rapid changes as a result of what was produced by globalization, the various manifestations of an increase in the volume of trade and freedom of various transmission products in the markets, led to the intensification of competition between existing institutions in the domestic market, prompting them to bring about radical changes to adapt to their surroundings and stay and continue through to intensify its efforts to gain access to meet the needs of the consumer, which is the focus of marketing activity and desires.

Accordingly, we find the most important policies and strategies that provide them productive enterprises packaging policy, where packaging has become an essential part of our modern life.. It has developed the role of packaging with the expansion of markets, especially in developed countries as one of the basic ingredients of the product, which works to promote mental image among consumers. Where many considered one of the thinkers of marketing and strategic planning issues for the product has exceeded his role technical jobs to move up to the promotional role in Short positions depending on the elements carried by both visual and information and working to draw and consolidate the product image in the consumer memory.

**Keywords**: visual factors, factors informatics, packaging, purchasing decision, the consumer.

تواجه المؤسّسات الجزائرية جملة من التحديات والتي من أبرزها ارتفاع حدة المنافسة بين المنتجين بسبب التطورات العلمية والتكنولوجية، إضافة إلى اتجاهات جديدة نحو العولمة مع تحرير التجارة الخارجية،هذا فضلا عن التغير المستمر والسريع في أذواق ورغبات وإختيارات المستهلك حيث أصبحت الخطط التسويقية تركز على هذا الاخير كعنصر جوهري عند تصميمها.

وعليه كان لابدّ من البحث عن وسيلة مناسبة للمحافظة على الحصّة السوقية للمؤسّسة داخل دائرة المنافسة سواء المحلية أو العالمية,ممّا دفع بالمهتمّين والباحثين في دراسة سلوك المستهلك إلى البحث عن وسائل وسياسات تسويقية تضمن الحفاظ على وفاء ورضا المستهلك تجاه المؤسّسة المنتجة ومحاولة التأثير عليه من احد الجوانب سواء السعرية أو المالية أو الثقافية.

ومنه تعتبر سياسة التعبئة والتغليف كرسالة وسيطة تعمل على الربط الوثيق بين المنتج والمستهلك، فمن ناحية المنتج هي من العناصر المادية المكوّنة للمنتج حيث بواسطتها يتمّ الحفاظ على سلامة المنتج وحمايته من كلّ المؤثّرات الخارجية (فساد) من فترة تصنيعه إلى فترة استهلاكه إمّا محليا أو أجنبيا وبهذا يمكن اعتبارها من الأمور الضرورية لنجاح واستمرار وبقاء المنتج في السوق في خضم المنافسة المتضاعفة في السنوات الأخيرة.

أمّا من ناحية المستهلك تعتبر عنصر فعّال جدا في التأثير على سلوك المستهلك الشرائي وإحداث عليه تغييرات في الذوق والرغبة الشرائية.

وعليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للورقة البحثية:

**– ما مدى تأثير العوامل البصرية والمعلوماتية للتعبئة والتغليف على القرار الشرائي للمستهلك؟**

**أوّلا- مفاهيم أساسية حول التعبئة والتغليف**

**1- مفهـوم التغليـف:** "هو احد الأبعاد الأساسية المكوّنة لمفهوم المنتج،لأنّه يعزز صورته في أذهان المستهلكين حيث يعتبر من القضايا الهامّة في التخطيط الاستراتيجي للمنتج".[1]

**2- مفهـوم العبـوة:** "هي الرسالة الاتصالية التي يرسلها المسوق إلى المستهلك،فالمستهلك يرى يوميا المئات من المنتجات في المحلات فالعبوة أصبحت تحل محل رجل البيع الذي يعمل على جذب انتباه المستهلك وإعطاء انطباع جيد عن المنتج"

**3- مفهـوم التعبئـة والتغليـف:**هي احد المكوّنات والعناصر المادية الشكلية للسلعة حيث تساعد على تشكيل إدراك وتصور المستهلك عن السلعة،كما يمثل احد أنواع الجاذبيات البيعية.[2]

كما يمكن تعريف التعبئة على أنّها: "عملية تغليف السلعة قبل تقديمها للمستهلك ،اذ أنّها تمثّل الغلاف الأوّل الذي يكون على اتصال مباشر مع السلعة"[1]

---

[1] ناجي معلا،د.رائف توفيق ،"أصول التسويق- مدخل تحليلي- ".الطبعة الأولى،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان/الأردن،2001، ص186.

[2] زكريا غرام،عبد الباسط حسونة،د.مصطفى الشيخ،" مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق" ،الطبعة الأولى،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان/ الأردن،2008،ص207.

**4-أدوار التعبئة والتغليف:** يلعب التغليف دورا بالغا في الأهمّية للعديد من الأطراف في العملية التسويقية سواء بالنسبة للمنتج أو المستهلك والمجتمع:

**1.4 دور التعبئة والتغليف بالنسبة للمنتج:** يحقّق الغلاف بالنسبة للمنتج ما يلي:

- إعطاء المظهر الخارجي الجذاب والملفت لنظر المستهلك المتلقي للمنتوج فهو بمثابة رجل البيع الصامت وهذا ما يسهل عملية الترويج له.

- المحافظة على المنتج وحمايته من كلّ المؤثّرات الخارجية المتعدّدة من كسر ولتف وفقدان بعض المكوّنات...

- سهولة حمل السلعة وتداولها داخل المخازن وأثناء التفريغ والشحن والنقل[2]

- تحقيق الوفورات المادية من خلال محافظة الغلاف على السلعة عند توصيلها إلى المشتري واضطرار المنتج إلى تعويض السلعة التي تتلف أو تنكسر أثناء انتقالها من المخازن إلى مكان المشتري

**2.4 دور التعبئة والتغليف بالنسبة للمستهلك:**

- تسهيل على المستهلك المحافظة على المنتج خاصّة المنتجات التي يكون لها استعمالات متعدّدة وطويلة الأمد إضافة إلى سهولة التخلص منها بعد الاستخدام النهائي.

- تمكين المستهلك من التعرّف على المستهلك المتعلّقة بالمنتوج عبر النشرات الترويجية فوق الغلاف(طريقة الاستعمال،تاريخ انتهاء الصلاحية،المكوّنات،البلد المصنع...)إضافة إلى مدى مشروعية المنتوج القانونية والإدارية ودرجة سلامته.[3]

**3.4 دور التعبئة والتغليف بالنسبة للموزع:**

- انخفاض نسبة الخسائر(الكسر،التلف...)أثناء التسليم والاستلام بين الموزعين من تجار الجملة أو تجار التجزئة.

- سهولة النقل والترتيب والتداول داخل المنافذ التوزيعية.

- التخفيض من حجم السرقات والاختلاسات للسلع داخل المتاجر وخاصّة السوبر ماركت الكبيرة ولذلك يمكن اعتبار التغليف بمثابة الحارس الشخصي للسلعة من كلّ التجاوزات الغير مسموحة.

**4.4 دور التعبئة والتغليف بالنسبة للمجتمع:**

- تخفيض أخطار الاستهلاك للمنتوجات عبر احتواء الغلاف على الطريقة الاستعمال،تاريخ نهاية الصلاحية،محتويات الصنع الطبيعية والاصطناعية ممّا يؤدّي إلى زيادة توعية المستهلك.

---

[1] Mohammed Gouffi ,L emballage: Variable du marketing –Mix , (2 eme édition ,Alger:Technique de l entreprise éditions ,2003) ,p 17.

[2] عمر وصفي عقيلي،د.قحطان بدر العبدلي،د.حمد راشد الغدير،"مبادئ التسويق - مدخل متكامل- "،الطبعة الأولى،1996،ص134

[3] محمّد حافظ حجازي،"المقدّمة في التسويق"، الطبعة الأولى،2005،مرجع سابق،ص122.

- الحفاظ على البيئة باستعمال عبوات وأغلفة لها استعمالات حتى بعد استهلاك المنتوج مثل:القارورات البلاستيكية.

**5- أهمّية التعبئة والتغليف:**لقد ع رفت الأسواق في السنوات الأخيرة تحسينات كبيرة في مجال التعبئة والتغليف حتى أصبح الغلاف من أهمّ ركائز الأنشطة الترويجية ،وعليه ترجع أهمّية الغلاف والعبوة إلى العوامل الآتية:

- اتساع نطاق متاجر السوبر ماركت التي تحتوي على المنتجات المعبأة،والمرتبة والواضحة الاستعمال، إضافة إلى أنّها تضم التواريخ المحدّدة للصلاحية ممّا دفع برجال البيع للاختفاء.

- التقدّم التكنولوجي الذي مس التعبئة والتغليف بشكل واسع وخاصّة من الناحية الفنية في التصميم والصنع للعبوات حيث تنوّعت ما بين الزجاج والخشب والصوف والبلاستيك...ممّا يؤدّي إلى السهولة في الاستخدام لدى المستهلك.

- يعدّ التغليف وسيلة اتصال بالجمهور بغرض تعريفه بمفهوم المنظّمة وتعليماتها الخاصّة باستخدام المنتوج كما يعدّ أداة للشهرة والتميّز وخصوصا بالنسبة للمنظّمات التي تركز على دوافع الشراء لدى المستهلكين،كون عملية التغليف الجيدة هي تذكير مستمر للمستهلك بالمنتوج ممّا يثير فيه رغبة الشراء وتفضيل المنتوج على غيره من المنتجات المنافسة[1].

**ثانيا- مراحل القرار الشرائي للمستهلك والعوامل العامّة المؤثّرة فيه:**

**1- مفهوم القرار الشرائي:**

القرار الشرائي " هو عملية اختيار الأسلوب الفعّال والأمثل للتعامل مع مشكلة معيّنة أو فرصة ما ".

**2- مفهوم المستهلك:**هناك العديد من التعاريف المتعلّقة بالمستهلك ولكن معظمها تتفق على أنّ:

- المستهلك هو"الشخص الذي يقوم بشراء السلع والخدمات للاستعمال الشخصي(كمواد التجميل، الصابون، العطور...)أو للاستهلاك العائلي (كشراء غسالة لكلّ أفراد العائلة)".[2]

- المستهلك هو "الشخص الذي لديه القدرة على شراء السلع والخدمات المعروضة للبيع بهدف إشباع الحاجات والرغبات المتعدّدة والمتزايدة سواء كانت لغرض الاستعمال الشخصي أو العائلي.

- المستهلك:هو "الشخص العادي أو الاعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات من السوق الاستهلاك الشخصي أو لغيره بطريقة رشيدة في الشراء والاستهلاك،حيث يقوم بهذه العملية لإشباع حاجاته ومتطلباته والتي تشبع من خلال حصوله على السلع والخدمات من السوق عبر عمليات مختلفة".

**3- مراحل القرار الشرائي للمستهلك:**

---

[1] زكي خليل المساعد،"التسويق في المفهوم الشامل"،الطبعة الأولى،نفس المرجع السابق ،1997،ص258.

[2] عناني بن عيسى،سلوك المستهلك(عوامل التأثير البيئية)،الطبعة الأولى،الجزء الأول،ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، بن عكنون/الجزائر،2003م،ص15.

**3-1- تمييز المشكلة أو الفرصة:** هي المرحلة الأولى من مراحل اتخاذ القرار الشرائي وتتمثّل في درجة وعي وإدراك المستهلك لرغبة أو حاجة ما، ممّا يولد لديه بالضرورة دافع لتلبيتها أو إشباعها،مع العلم أنّ المشاكل لا تظهر بشكل واضح في أغلب الأحيان فما قد يعدّ مشكلة لشخص ما قد لا يعتبر مشكلة لمستهلك آخر وإنّما قد يعتبره حالة مقبولة لا أكثر.

**3-2- البحث عن معلومات:**حتى يتمكن المستهلك من الوصول إلى إشباع حاجاته ورغباته لابدّ عليه أن يبحث عن المعلومات التي تساعده على إيجاد البدائل المختلفة ،وحسب الباحث التسويقي احمد علي سليمان فإنّ هناك نوعان أساسيان من المصادر التي تمكن المستهلك من الوصول إلى المعلومات التي يرغب بها .

**3-3- تحديد البدائل المتاحة وتقييمها واختيار البديل الأفضل:**

عندما يجمع المستهلك المعلومات اللازمة حول المنتجات المتواجدة على مستوى الأسواق تحدّد لديه البدائل الممكنة للاختيار بينها ومن هنا يكون عليه القيام بتقييمها وتحديد مدى جاذبيتها النسبية باستعمال بعض المعايير التي تعكس المواصفات المرغوبة في السلعة أو المنتج.ونجد أنّ هذه المعايير تختلف من شخص لآخر ومن حالة معيّنة لأخرى ومن هذه المعايير نجد:

المعايير المهمة: وهي المعايير التي يوليها المستهلك أهمّية بالغة عند اتخاذ القرار الشرائي مثل السعر، الجودة، النوعية...

المعايير الحاسمة:وتتمثّل في مدى شعور المستهلك بالراحة والارتياح نتيجة اقتناء منتج معيّن كالراحة عند لبس حذاء

**3-4- اختيار البديل الأفضل:** أي اعتماد الخيار الأكثر تناسبا كحل للمشكلة.

**4- العوامل العامّة المؤثّرة في القرار الشرائي للمستهلك.**

يوجد العديد من العوامل التي تؤثّر على المستهلك بالتفاعل فيما بينها،حيث نجد أنّ الفرد في بداية حياته يكون يتأثّر بالأسرة التي يعيش فيها إمّا في المراحل اللاحقة يصبح يتأثّر بالمحيط الخارجي له كالأصدقاء والمعارف هذا فضلا عن العادات والتقاليد والمعتقدات للمجتمع الذي يتواجد فيه.

**4-1- العوامل الداخلية:**وهي:

**4-1-1- الدوافع:** هي "القوة المحركة لأداء فعل معيّن"[1]

كما يمكن تعريف الدوافع على أنّها "مجموعة محدّدات غير عقلانية للتصرفات الإنسانية، الرغبات، الحاجات، الأوهام والتمثيليات الخيالية، الانفعالات،العادات، المواقف العميقة، الأحاسيس والآراء والطموحات، العقد الشخصية، القيّم المعاشة، الشهوات، المصالح والمعتقدات"[2]

---

[1] Jean-Claude Andréani & autres, Le Marketeur, (Paris: Pearson Education France, 2003), P64.

[2] Marc Filser, Le comportement du consommateur, (Paris: Dalloz , 1994), P114.

- وهنا يمكن اعتبار موضوع الدوافع من المواضيع الأساسية والهامّة في مجال دراسة سلوك المستهلك وذلك للتعرف على الأسباب الضمنية والظاهرية التي تجعل هناك اختلاف بين جمهور المستهلكين في سلوكياتهم وتصرفاتهم وعليه يمكن القول أنّ الدوافع هي عوامل داخلية لدى الفرد توجّه وتنسق تصرفاته وتدفع به إلى انتهاج سلوك شرائي معيّن ولهذا على رجل التسويق إعطاء عناية للدوافع التي تؤدّي بالفرد إلى القيام بالعملية الشرائية،وتظهر العلاقة بين الدوافع والسلوك في الشكل الآتي:

**4-1-2- الإدراك:**هي العملية التي من خلالها تتشكل الانطباعات الذهنية للأفراد بعد تلقيه ثمّ تنظيمه لمؤثّرات معيّنة،إذن الإدراك هو ذلك التفكير الذي يؤدّي إلى إحداث الفعل أو التصرف فعلى سبيل المثال يؤثّر مدى فهم وإدراك المستهلك لإعلان معيّن حول منتوج ما إلى اقتنائه بغض النظر عن السعر وإنّما مجرد اقتناعه من الناحية النفسية هذا يدفعه حتما للشراء.

**4-1-3- التعلم:**هو الحصول على الخبرات والمعلومات حول موقف معيّن سواء كانت هذه المواقف متشابهة أو مختلفة...وأوّل دراسة في مجال التعليم هي تلك الدراسة التي أجراها العالم(بافلوف) في عالم الحيوان حيث توصّلت النتائج إلى أنّ هناك ارتباط قوي بين تكرار المؤثّر ينعكس على التصرف وعليه نجد أنّ التعليم يؤثّر تأثيرا كبيرا على سلوكيات الفرد اليومية وقراراتهم الشرائية.

**4-1-4- الشخصية:** هي "مجموعة المميّزات والسمات التي يتحلى بها الفرد،والتي تسمح له بالتفكير والعمل في اتجاه معيّن"[1]

هي التي تعكس الاختلاف في سلوك الأفراد حيث نجد أنّ الفرد تختلف درجة استجابته للمؤثّرات حسب طبيعة شخصيته حيث نجد أنّ لكلّ شخصية خصائصها المميّزة لها كالمسؤولية،الأنانية،الإيثار،حب الغير...وعلى رجال التسويق فهم بشكل دقيق هذه الخصائص فمثلا الشخصية المغامرة تتناسب مع المنتجين والمسوقين لأنواع السيارات الحديثة والمبتكرة.

**4-1-5 - المكوّنات العقلية أو النفسية:**وهي المكوّنات التي يولد بها الإنسان والتي تأخذ الشكل الغير ملموس ومن أمثلتها الذكاء،الإدراك للأمور،المزاجات المختلفة،المسؤولية...حيث نجد أنّ هذه المكوّنات من شأنها التأثير في تصرفات الأفراد فالذكاء مثلا يلعب دورا كبيرا في السلوك الشرائي العقلاني لمختلف السلع أو الخدمات[2]

**2.4 العوامل الخارجية:**وتضم كلّ المؤثّرات الخارجية والمرتبطة بالبيئة أو المجتمع الذي يعيش فيه الفرد والتي تؤثّر على السلوك الشرائي للمستهلك:

**4-2-1- العوامل الاجتماعية:**وهي المؤثّرات المرتبطة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد ويمكن تلخيصها في:"الثقافة هي مركب من المعرفة والعقائد والفنون والأخلاقيات والقانون والعادات والتقاليد المختلفة التي يكتسبها الفرد باعتباره عضوا في المجتمع،وبالتالي يمكن اعتبارها نمطا للسلوك يتبعه أعضاء المجتمع الواحد"[1]

---

[1] Jean piere helfer , « Marketing »,6 eme édition,vuibert,(Paris Education France,2003),P 83.

[2] محمّد صالح المؤذن،"سلوك المستهلك"،الطبعة الأولى، نفس المرجع السابق ،1997م،ص42

ومن خلال التعريف السابق للثقافة يمكن القول أنّ عامل الثقافة التي تتوفر على الشخص والتي قد تتمثّل في الدين،اللغة...لها تأثير واضح على الأنماط الاستهلاكية للأفراد حيث يصبح لديهم القدرة على فهم وتقبل والاستجابة لكلّ المنتجات والخدمات.[2]

**4-2-2- الجماعات المرجعية:**

- حسب (SIAVSON ;1952) و(Kotler&Armstrong ;2004) الجماعات المرجعية هي "عدد من الافراد من ثلاثة اشخاص فأكثر يكونوا على اتصال مع بعضهم البعض ويتفاعل معهم الفرد بشكل مستمر في علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي مباشر فيما بينها،وهذا النشاط يكون طويل الامد كالعائلة والجيران والزملاء ..."

- كما عرفها(Schiffman&Kanuk,2006) "على أنّها أيّ شخص او جماعة تعمل كنقطة مقارنة للفرد عند تقييم قيمه واتجاهاته وتوجيه سلوكه العامّ او الخاصّ" [3]

الجماعات المرجعية هي:تلك المجموعات البشرية التي يمكن أن تستخدم كإطار مرجعي للأفراد في قراراتهم الشرائية،وتشكيل مواقفهم وسلوكهم،و من الجماعات المرجعية يوجد:

**4-2-3- الأسرة:** يمكن تعريفها أنّها" ،خلية مكوّنة من اب وام واطفال وتمتد الى السلف والخلف اذا كانوا يعيشون تحت نفس السقف الأسري"[4]

- وعليه يمكن القول أنّ الأسرة هي وحدة اجتماعية تتألف من عدد من الأفراد،تربطهم علاقاتنا أسرية مختلفة(الدم،الزواج...)ويعيشون في مكان محدّد ومعروف،حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض لإشباع حاجاتهم المشتركة،كما يمكن اعتبار الأسرة الجماعة الأوّلية التي تبني السلوك الاستهلاكي للفرد المتواجد داخلها حيث تؤثّر فيه وفي قراراته الشرائية بحكم العادات والتقاليد والمبادئ التي يتلقاها منذ طفولته داخل هذه الأخيرة.

**4-2-4- الأصدقاء:**وهم جماعة غير رسمية لاعتبارها في العادة غير منظّمة،وليس لها أيّ سلطة على الفرد وإنما هي عبارة عن سلطة معنوية تهدف في الأساس إلى التأثير النسبي والايجابي على مواقف ومشاعر وتصرفات الأصدقاء نحو مختلف المنتجات.

**4-2-5- الجماعات الاجتماعية الرسمية:**وهي أكثر الجماعات تأثيرا على قرارات المستهلك الشرائية على عكس جماعات الأصدقاء،باعتبار هذه الجماعات تؤدّي وظائف مختلفة للأفراد المنضمين إليها،ومن الأمثلة عن هذه الجماعات نجد:إقامة صداقات وعلاقات جديدة،التعرّف على المشهورين في مختلف المجالات،الاحتكاك برجال الأعمال والعلوم.

---

[1] عنابي بن عيسى،"سلوك المستهلك- عوامل التأثير البيئية -"،الجزء الأول،ديوان المطبوعات الجامعية للنشر،الجزائر،اكتوبر2003م،ص113،112

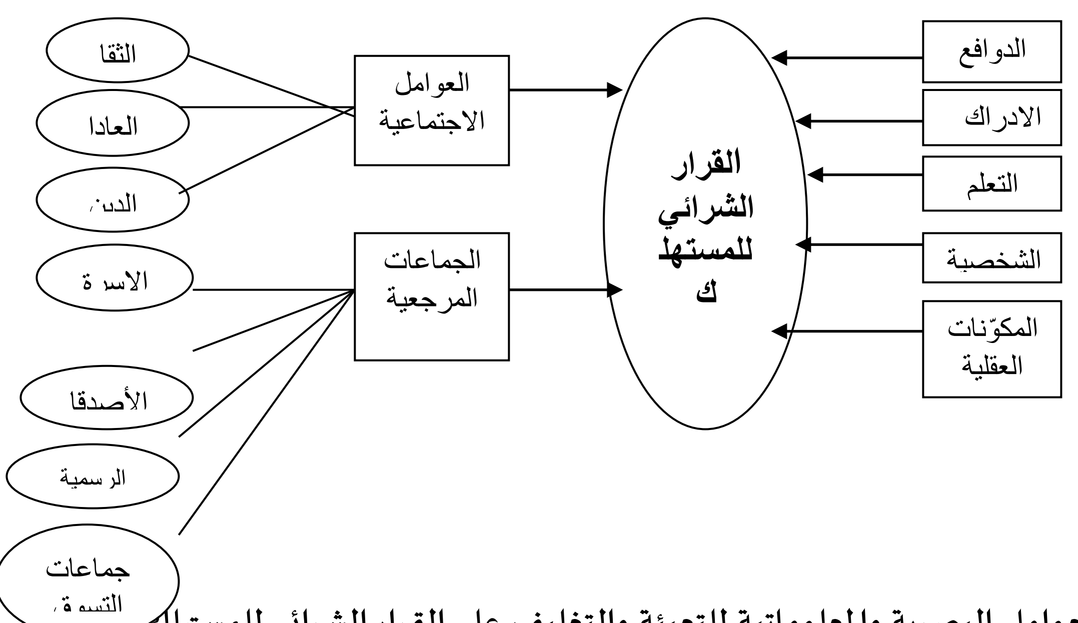
[2] محمّد إبراهيم عبيدات،" سلوك المستهلك-مدخل استراتيجي-"،الطبعة الرابعة،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان/الأردن،2004م،ص376.

[3] محمّد الزعبي ،محمّد البطاينة، تاثير الجماعات المرجعية على قرار شراء السيارات ،مجلّة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ،المجلد الحادي والعشرون،العدد الاول،ص 293- 321،يناير 2013.http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

[4] Abdelmadjid Amine, Le comportement du consommateur face aux variables d'action marketing, (Paris :Management & Société éditions, 1999), P21.

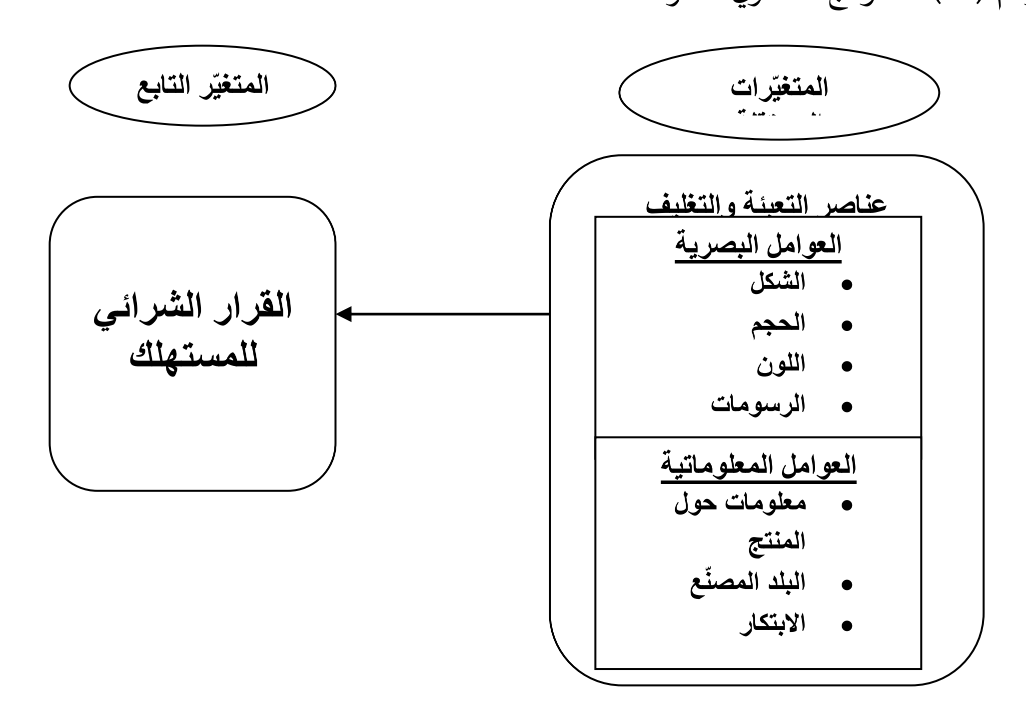
**6-2-4- جماعات التسويق:** هي عبارة عن جماعة تتكوّن من فردين على الأقلّ فأكثر،حيث تقوم هذه الجماعات بالعديد من الأمور الحياتية بشكل مشترك وقد أثبتت الدراسات أنّ لهذه الجماعات تأثير بالغ على السلوك الشرائي للفرد عبر تأثّره بآراء وأفكار الغير وخاصّة إذا كانت لهم تجارب سابقة في اقتناء نفس المنتج أو الخدمة، والشكل الآتي يختصر أهمّ العوامل العامّة المؤثّرة على القرار الشرائي.

الشكل رقم (01):العوامل العامّة المؤثّرة على القرار الشرائي للمستهلك النهائي




## ثالثا- تأثير العوامل البصرية والمعلوماتية للتعبئة والتغليف على القرار الشرائي للمستهلك

الشكل رقم (02):النموذج النظري للدراسة



المصدر: The research model derived from the Silcyoi & Speece model (2007)

**1- تأثير العوامل البصرية للتعبئة والتغليف على القرار الشرائي للمستهلك:**

**1-1- تعريف العوامل البصرية:**

العوامل البصرية هي " مجموعة العناصر الخارجية المؤثّرة على الجانب البصري للمستهلك،حيث تعمل على جعل هذا الاخير ينجذب بسرعة الى المنتج او السلعة دون الاهتمام بمضمونها او محتوياتها الداخلية او مواد صنعها...

1-2- الشكل:

يجب تصميم الغلاف والعبوة بالشكل الذي يسهل استخدامها من طرف المستهلك ومن أمثلة ذلك:قامت المنظّمات في السنوات الأخيرة بتغيير شكل عبوات المشروبات الغازية عبر وضع علب

سهلة الفتح والغلق من قبل المشتري حتى لا يبذل ادني جهد في ذلك،إضافة إلى القارورات الخاصّة بمعاجين الأسنان التي أصبحت تتميّز بالمرونة ونجد أنّ الدراسات لازالت مستمرة بشان التيسير في الأشكال التي تخدم المتلقي.

ومن الأشكال الموجودة في العبوات نجد:

الجدول رقم (01): شكل العبوات

| شكل العبوة | الدلالة والتعبير النفسي |
|---|---|
| المربع | النظام ،القوة ،الصلابة، الإدارة ،العزيمة، الأمل. |
| المعين | ذكوري(عطور الرجال) ،المثالية . |
| المستطيل | ديناميكي، ملكي، الانتظار. |
| المثلث | العدائية، الخفة،وهو معنى سالب في هونج كونج وكوريا وتايوان،ومعنى موجب في كولومبيا. |
| الدائري | القداسة ،الحذر، الفطنة، الوضوح. |

1-3- الحجم:

من الضروري تحديد حجم العبوة بما يتماشى مع القدرة الشرائية للمستهلكين ودوافع وعادات للشراء وحجم الأسرة وطريقة الاستعمال، ولهذا نجد أنّ تحديد الحجم المناسب من أكبر المشاكل التي قد تواجه المستصنع فالحجم يتأثّر مباشرة بجملة من العوامل الآتية:

- مدى تكرار الاستهلاك من قبل المستهلك للمنتوج في اليوم والأسبوع والشهر.
- طبيعة المنتج المراد تعبئته وتغليفه.
- الأحجام التي تمتاز بها المنتجات المنافسة للمنتوج.
- الحجم الأسري حيث يتفاوت عدد الأفراد من أسرة إلى أخرى.
- نوع الأماكن والمنافذ التي تصرف فيها السلعة هل هي مجهزة للتخزين أو غير ذلك.

ومن ابرز الاحجام المتعارف عليها في الاسواق نجد:

- الحجم الصغير:الذي يتناسب مع الاستهلاك الفردي للسلعة دون مشاركة الاخرين في ذلك.
- الحجم المتوسّط: وهو ما يتلاءم مع مجموعة محدّدة من الافراد للاستهلاك الجماعي المحصور في عدد متوسّط، ما بين واحد الى ثلاثة مستهلكين.
- الحجم الكبير:وهو الحجم المخصّص للاستهلاك العائلي اي التقاسم بين جماعة من الافراد مثلا قارورة المشروب الغازي او غير الغازي بحجم 2 لتر.

1-4- اللون:[1]

إنّ المستهلك يتأثّر بالألوان اكثر ممّا يتخيل وقليلا ما يوجد مستهلكون مصابون بعمى الألوان حيث غالبية المستهلكين يكون لديهم حساسية تجاه الألوان ،وعليه وجه المعلنون عناية كبيرة للألوان التي توجد على الأغلفة بحيث يجب أن تتماشى مع ما تحتويه،فالآن أصبح يوجد ما يعرف "بثورة الألوان"فقد تعدّدت الألوان واختلفت وبهذا تلاشى الزمن الذي كان للسلعة لون واحد فقط.

ونجد هنا أنّ للون عدّة أهداف يرغب المنتج في تحقيقه ومن أبرزها العمل على جذب انتباه المستهلك للمنتوج والتأثير في نفسيته وجعله وفيا له.

وفي هذا الصدد نجد أنّ الألوان تنقسم إلى قسمين:

- ✓ **الألوان الرئيسية**:وهي الأحمر،الأصفر والأزرق وتتفرع من هذه الأخيرة مختلف الألوان الأخرى.
- ✓ **الألوان الثانوية**:وهي تتمثّل في الخلط بين الألوان السابقة وهي البرتقالي،الأخضر،البنفسجي.

كما يمكن تصنيف هذه الألوان من حيث الحرارة إلى:

- ✓ **الألوان الدافئة**:لأنّها توحي لمقتنيها بالدفء وتتمثّل في:الأحمر والبرتقالي والأصفر.
- ✓ **الألوان الباردة**:لكونها تولد لدى المستهلك إحساس بالبرودة وتتمثّل في:الأخضر والأزرق والبنفسجي.

إمّا من حيث التكميل بين الألوان بين بعضها البعض فإنّه يعتبر:

اللون الأحمر ← مكمل للون الأخضر.

اللون البرتقالي ← مكمل للون الأزرق.

اللون الأصفر ← مكمل للون البنفسجي.

والجدول الآتي يوضّح أكثر المعنى والدلالة والميّزات لكلّ لون على حدى كالآتي:

الجدول رقم(02):ألوان الأغلفة ودلالاتها ومميّزاتها العلمية.

| لون الغلاف | الدلالة والمعنى | المميّزات والرموز |
|---|---|---|
| الأبيض | - يستعمل لتغليف الأشياء المستعملة في | النقاوة،العفة،النظافة،السلام،البراءة،الطيبة |

[1] صلاح الشنواني،"الإدارة التسويقية الحديثة- المفهوم والاستراتيجية "،الطبعة الثالثة، مؤسّسة شباب الجامعة للنشر،1996م، ص341

| | الحمام، رمز للغذاء المفيد والصحّي. | السعادة،الحياة،وهو يعتبر رمز الحداد في الشرق الأقصى والسعادة والطهارة في الولايات المتحدة الأمريكية. |
|---|---|---|
| الأسود | - يرمز الغلاف باللون الأسود للمنتجات ذات الجودة العالية والقوة في التصميم والمتانة في الاستعمال.<br>- يعتبر لون جذاب للفئة الراقية من المجتمع المخملي ومصدر خوف لفئة أخرى. | النضج،الخبرة،القوة،السلطة، الغموض،الحداد. |
| الفضي | - يستعمل لتغليف المنتجات ذات الأسعار المرتفعة والقيمة العالية مثل العطور. | الثراء،الهيبة،لون الملوك،عملي،الإبداع،الرزانة، النضج. |
| البني | - يوظف لتغليف المنتجات التي تتطلب القوة والتركيز .<br>مثال:قهوة في غلاف أو فنجان بني رمز للتركيز العالي. | بسيط ،مريح،ذكوري بالدرجة الأولى ،الصلابة،الثبات،الأمان. |
| الأحمر | - النساء لهن تفضيل للمنتجات ذات الأغلفة الحمراء المزرقة.<br>- الرجال لهم تفضيل للمنتجات ذات الأغلفة الحمراء المصفرة. مثال:كوكا كولا بلون احمر وأغلفة القهوة. | الإثارة،الحرارة،عاطفي،إنساني، الشجاعة،التضحية فهو رمز الدم ،السلطة،الحيوية ،الدفء،ويعتبر هذا اللون سلبي في تشاد ونيجيريا وألمانيا وله معنى ايجابي في الدانمرك ورومانيا وتلبس العروس الأحمر في الصين فهو بمثابة فأل حسن وهو اللون المفضل عند الذكور في انجلترا وفرنسا. |
| الأخضر | - دليل على أنّ مكوّنات المنتج طبيعية<br>- رمز بيئة العمل الجيدة. | الأمان،الطبيعة ،الراحة،السهولة،الأمل،الحياة،الطزاجة. |
| الأزرق | تغليف الألوان الصينية يكسبها جمالا ورونقا خاصّا تتميّز به عن غيرها.<br>يبهت بمجرد تعرضه لضوء الشمس. | الاحترام ،السلطة ،الصداقة ،النقاء والصفاء (فهو لون السماء)،البرودة،مع العلم أنّه رمز الأنوثة في هولندا والرجولة في السويد والولايات المتحدة. |
| الأصفر | المنتجات ذات الأغلفة الصفراء غير مستحبة من طرف المستهلكين فهي ترمز إلى الضعف في التصنيع.<br>تسجله العين سريعا.<br>رمز للغش والتلاعب والخداع والكذب. | الدفء ،الحذر ،رمز الذهب والشمس والنور ،الطرافة مثال:(ضحكة صفراء)،إضافة إلى أنّ اللون الأصفر هو علامة للموت في المكسيك،و عدم الإخلاص في فرنسا. |

| البرتقالي | يجلب الانتباه بسرعة كبيرة ولهذا المنتجات ذات الأغلفة البرتقالية تفرض على المستهلك رؤيتها وتحفزهم على اقتناءها وتجربتها. | البساطة ،سهل الاقتباس ،ديناميكي البهجة مثير للشهية رمز التجارب المرح السعادة الدفء. |
|---|---|---|
| البنفسجي | المنتجات ذات الأغلفة البنفسجية تدلّ على الرقي في التعامل ويستخدم عادة في الهدايا بين الأصدقاء. | الرقي، الثروة، الذكاء، الفطنة ،العاطفة ،الصادقة ،لون الصفاء،كما يعتبر مرتبط بالوفاة في دول أمريكا اللاتينية. |
| الوردي | معظم المنتجات المغلفة باللون الوردي ناجحة ومحتلة الصدارة. | رمز الحب ،الأمل،مرتبط بالقلب التغذية . |

Source: schiffman* kanuk.personality and consumer behavior. prentice hall.2007.page 43.

5-1 - الرسومات والصور:

تعبّر الرسوم والصور من أهمّ العوامل التي يجدر الاهتمام بها عند تصميم الغلاف والعبوة وذلك لمدى تأثير الصورة على سلوك المستهلك، ففي الولايات المتحدة الأمريكية قد أثبتت الدراسات والأبحاث أنّ للألوان والرسوم المتواجدة على الغلاف أو العبوة لها تأثيرات بالغة وهذا ما دفع بالمؤسّسات إلى إعطاء الأهمّية لها الجانب من التغليف ومن أمثلة ذلك:قد أصبحت الشركات المنتجة للمربى تضع على الغلاف رسوم تاريخية أو رسوم للمناظر الطبيعية للدلالة على أنّ المكوّنات المستخدمة في الإنتاج هي مواد طبيعية بالدرجة الأولى وقد حقّقت هذه الشركات نجاحات عظيمة وخاصّة بالنسبة لمحبي الآثار والعراقة والتقاليد.

وهنا تجدر الإشارة إلى أنّ الرسوم من شأنها أن تخدم الفئة الأمية لكون الصورة تعكس المضمون من المنتوج دون الاعتماد على رجل التسويق ولهذا يجب تكريس عناية كبيرة للرسوم والصور التي تطبع على ظهر الغلاف أو العبوة لما لها من تأثير قوي على القرارات الشرائية للمستهلكين.[1]

**2- العناصر المعلوماتية للتعبئة والتغليف:**

**1-2- تعريفها**

العناصر المعلوماتية هي

**2-2- معلومات حول المنتج**

❖ تعتبر المعلومات الموجودة على الغلاف:أو ما يعرف **"بالرسالة الغلافية"** من أهمّ الوسائل اللازمة للإعلان والترويج للمنتوج حيث يقدّمها المستصنع للمستهلك ليبين له باختصار مزايا واستعمالات والأسلوب الأمثل للاستفادة من السلعة إضافة إلى تعريفه بالسعر والحجم السلعة والسلع الأخرى التي ينتجها مع توضيح كلّ المعلومات الأساسية التي يتمحور حولها المنتج.

❖ ويمكن اعتبار الرسالة الغلافية من العوامل التي يجب مراعاتها عند تصميم الغلاف،ونجد هذه الرسالة طويلة في أغلب الأحيان ولذلك يقوموا المنتج بوضع أهمّ ما تتضمنه الرسالة على الغلاف في غضون سطرين أو

[1] جميل توفيق،د.عادل حسن، "مذكرات في مبادئ التسويق وإدارة المبيعات" ،الجزء الأول،1985،مرجع سابق،ص247،248.

ثلاثة اسطر ليتعرف المشتري عليها قبل فتح الغلاف وباقي الرسالة يتمّ طبعها بالتفصيل وبأكملها في الداخل على ورق جيد وأنيق.

ومن **الموضوعات** التي قد تتضمنها الرسالة نجد:

- ➢ بيان كامل عن المواد والمكوّنات المستخدمة في إنتاج السلعة مثلما يحدث في حالة الأدوية والمنتجات الغذائية.
- ➢ طرق وكيفيات الاستعمال إمّا بتوضيح كتابي أو رسوم توضيحية كما هو الحال بالنسبة للأدوات المنزلية.
- ➢ المقادير والكميات اللازمة في كلّ حالة من حالات استعمال المختلفة مثل مساحيق الصابون المستخدمة في الغسالات الكهربائية.
- ➢ تاريخ الإنتاج وتاريخ انتهاء الصلاحية لتفادي كلّ الحوادث أو التسممات بالنسبة الأغذية.
- ➢ مكان حفظ السلعة كوضعها في أماكن ذات رطوبة عالية أو حرارة معتدلة.
- ➢ إظهار الضمانات التي يقدّمها المنتج للمستهلك والمدّة المخصّصة للضمان مع العلم أنّ هذه المدّة تختلف حسب اختلاف السلع والمنتجات وغالبا ما تتراوح هذه الفترة بين الستة أشهر والخمس سنوات كما هو الحال فيما يخصّ الأجهزة الكهرومنزلية.

وتظهر **الأهمّية البالغة للرسالة الغلافية** فيما يلي:

- إعطاء المنتج للمستهلك فكرة عامّة وواضحة عن مركزه التجاري والمالي داخل الأسواق المحلية والعالمية.
- إعطاء فكرة دقيقة عن سياسة المنتج الإنتاجية وكيفية معاملته للقوى العاملة والقيمة الإجمالية للأجور وما يدفعه سنويا من ضرائب للحكومة.
- إقامة مسابقات عبر جمع أكبر عدد ممكن من القسائم المحدّدة من داخل الغلاف والتي من شأنها تشجيع المستهلك وتحفيزه على الشراء.

❖ تعرف المستهلك على أدق المعلومات التي يرغب بها حول المنتوج والمؤسّسة المنتجة بأقلّ جهد وأقلّ تكلفة.

**2-3- البلد المصنّع المنتج (البلد الأم) والأعمدة المشفرة:**

**2- 3-1- البلد المصنّع:**

من الأمور الضرورية والحتمية على الغلاف أو العبوة هو وضع اسم البلد المنشأ للمنتج باعتبار أنّ هذا الأخير يؤثّر على القرار الشرائي للعديد من المستهلكين وخاصّة الطبقة الراقية التي تعتمد عليه بالدرجة الأولى وأكبر مثال على ذلك:العطور الفرنسية تتمتّع بصورة ذهنية طيبة لدى المستهلكين في جميع البلدان باعتبار فرنسا بلد الموضة والأزياء الأوّل في العالم،إضافة إلى الساعات اليابانية والسويسرية التي يتمّ اقتناؤها بالتبعية لاعتبار هذه الدول ذات تطور حضاري وعلمي عالي جدا في مختلف المجالات العلمية والثقافية.

**2- 3-2- الأعمدة المشفرة:**

نجد أنّ العديد من المستهلكين يعتمدون على الأعمدة المشفرة لمعرفة البلد المصنع دون قراءته وذلك بحكم العادة،حيث لكلّ دولة الرقم الخاصّ بها والذي تكون قد اختارته تبعا لمعايير معيّنة .

الجدول رقم (03):الرقم الاستدلالي لكلّ بلد منتج[1]

| الرقم الاستدلالي | البلد المنتج "المصنّع" |
|---|---|
| 613 | الجزائر |
| 611 | المغرب |
| 619 | تونس |
| 622 | مصر |
| 624 | ليبيا |
| 621 | سوريا |
| 37-30 | فرنسا |
| 13-00 | الولايات المتحدة الأمريكية |
| 49-45 | اليابان |
| 440-400 | ألمانيا |

المصدر:من إعداد الباحثين.

**2-4- الابتكار في التعبئة والتغليف:**

❖ يعتبر **الابتكار** احد العوامل المهمة لنجاح المنتج وجذب المستهلك، فنتيجة للتطور العلمي السريع والمنافسة الشرسة بين مختلف المؤسّسات المتواجدة في نفس السوق أصبحت درجة التطور التكنولوجي بمثابة نقطة فصل للمستهلك النهائي عند الاختيار بين المنتجات المتنوّعة والمتعدّدة والحديثة، وفي مجال التعبئة والتغليف تعتبر العبوات والأغلفة المبتكرة وسيلة اجتذاب لهذا الأخير خاصّة من ناحية سهولة الفتح،سهولة الغلق،الاستعمال المتعدّد للعبوة لأكثر من مرة،إضافة إلى المتانة وتعدّد الأحجام للاستهلاك الفردي والعائلي وهذا كلّه راجع إلى تطور التكنولوجيات التي تهتمّ بوسائل إنتاج العبوات والأغلفة بالشكل الذي يخدم المؤسّسة المنتجة والمشتري في نفس الوقت.

❖ الابتكار:أصبح في الوقت الحالي يضيف قيمة للمنتج، وذلك لتلبية حاجة لدى المستهلك وأكبر مثال على ذلك إنتاج العبوات بأحجام مختلفة تتلاءم مع الاستهلاك الفردي والجماعي ،اضافة الى الابتكار في التنويع في المواد المستعملة في إنتاج مختلف العبوات والأغلفة من البلاستيك المعالج والزجاج الجيد وغيرها...هذا دون أن ننسى الابداع في تصميم اشكال متعدّدة من شأنها جذب المستهلك للمنتج وخاصّة فئة الاطفال.

"  Innovative packaging may actually add value to the product if -
it meets a consumer need such as portion control, recyclability,

[1] http://www.aure132.net/elec/codes-barres.php « consulté le 28/03/2011 ».

tamper-proofing, child-proofing, easy-open, easy-store, easy-carry, and non breakability".[1]

## الخـاتمـة

لأجل البقاء والاستمرار في السوق،ولأجل نجاح المنتوج وقدرته على احتلال مكانة مرموقة بين المنتجات المنافسة وخاصّة ذات الابتكار والإبداع العاليين،لابدّ على المصممين والمختصين بالجانب الفني للمنتج التركيز على إحداث التوازن بين جميع العناصر البصرية واللفظية (المعلوماتية) عند تخطيط ورسم الغلاف باعتباره الصورة المرئية الأولى التي تجذب انتباه المستهلك النهائي وتدفعه للقيام بالقرار الشرائي وتفضيل المنتج عن غيره من المنتجات المنافسة،فالشكل قد يكون معيار دلالة على نمط معيّن من الحياة ومن أمثلة ذلك الشكل الرباعي الذي يعتبر دال على النظام والترتيب بالنسبة للشخص المقتني،إضافة إلى الشكل الذكوري المتمثّل في المعيّن..هذا فضلا عن الألوان التي تمثّل عامل جذب قوي للمقتني وخاصّة الألوان القوية على العين كالأصفر،البرتقالي،الأحمر..ممّا يستدعي التركيز عليه عند وضع الخطة الترويجية للمنتج،دون أن ننسى إعطاء الاهتمام البالغ للحجم الذي يمثل أداة فصل للشخص والعائلة مع إضفاء نع من التغيير على النمط التقليدي للمنتج بإضافة بعض الرسومات والصور التي من شأنها خدمة فئة خاصّة من المجتمع وخاصّة فئة الأمّيّين والأطفال،أمّا المعلومات المطبوعة على الغلاف أو العبوة فيمكن اعتبارها عامل ترويج مهم لاعتبار المستهلك أصبح يركز على معرفة المحتوى من المواد التركيبية وطريقة الاستعمال وتاريخ نهاية الصلاحية..لما لها من تأثيرات على سلامته الصحّية،مع العلم أنّ البلد المصنع يعتبر هو الآخر عنصر جدّ مهم بالنسبة للمشتري لاعتبار العديد من المنتجات مرتبطة ببلد معيّن كالعطور الفرنسية،الساعات اليابانية التي تعتبر رمز للتطور الحضاري والعلمي..وتوفر هذه العناصر لا تؤدّي وظيفتها إلاّ بتوفرها على درجة التكنولوجيا والابتكار العالي الذي يعتبر عامل اجتذاب قوي للمستهلك لما يوفره له من تعادل بين القيمة المدفوعة نقدا والقيمة النفعية من استهلاك المنتج،وعليه لابدّ من إعطاء لكلّ عنصر الأهمّية اللازمة عند وضع الإطار العامّ غلاف وعبوة المنتج.

## المراجـع:

### باللغـة العربيـة:


1- جميل توفيق،د.عادل حسن، "مذكرات في مبادئ التسويق وإدارة المبيعات" ،الجزء الأوّل،1985،مرجع سابق،ص247،248.

2- صلاح الشنواني،"الإدارة التسويقية الحديثة- المفهوم والاستراتيجية "،الطبعة الثالثة، مؤسّسة شباب الجامعة للنشر،1996م، ص341.

3- عنابي بن عيسى،"سلوك المستهلك- عوامل التأثير البيئية -"،الجزء الأوّل،ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر، اكتوبر2003م، ص112،113


[1] European Scientific Journal; June 2014 edition vol.10, No.16 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.pg 467-468

**4**- محمّد إبراهيم عبيدات،" سلوك المستهلك-مدخل استراتيجي-"،الطبعة الرابعة،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان/الأردن، 2004م، ص376.

**5**- محمّد صالح المؤذن،"سلوك المستهلك"،الطبعة الأولى، نفس المرجع السابق ،1997م،ص42

**6**- زكي خليل المساعد،"التسويق في المفهوم الشامل"،الطبعة الأولى،نفس المرجع السابق ،1997،ص258.

**7**- عمر وصفي عقيلي،د.قحطان بدر العبدلي،د.حمد راشد الغدير،"مبادئ التسويق - مدخل متكامل- "،الطبعة الأولى،1996،ص134

**8**- محمّد حافظ حجازي،"المقدّمة في التسويق"، الطبعة الأولى،2005،مرجع سابق،ص122.

**9**- ناجي معلا،د.رائف توفيق ،"أصول التسويق- مدخل تحليلي-"،الطبعة الأولى،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان/الأردن،2001، ص186

**10**- زكريا غرام،عبد الباسط حسونة،د.مصطفى الشيخ،" مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق" ،الطبعة الأولى،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان/ الأردن،2008،ص207

## المراجع باللغـة الأجنبيـة:

**1**- Abdelmadjid Amine, Le comportement du consommateur face aux variables d'action marketing, (Paris: Management & Société éditions, 1999).
**2 -** Jean-Claude Andréani & autres, Le Marketeur, (Paris: Pearson Education France, 2003).
**3** - Jean piere helfer , « Marketing »,6 eme édition,vuibert,Paris,France,2003.
**4** -Marc Filser, Le comportement du consommateur, (Paris: Dalloz , 1994
**5**- Mohammed Gouffi ,L emballage: Variable du marketing –Mix , (2 eme édition ,Alger:Technique de l entreprise éditions ,2003)
**6**- schiffman* kanuk,personality and consumer behavior ,prentice hall,2007.

**7**- The research model derived from the Silcyoi & Speece model (2007)

## الانترنيـت:

**1**- http://www.aure132.net/elec/codes-barres.php « consulté le 28/03/2011
**2**- http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical

## المجـلات:

**1**- European Scientific Journal June 2014 edition vol.10, No.16 ISSN: 1857 7881 (Print)
e-ISSN 1857- 7431

**2**- مجلّة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ،المجلد الحادي والعشرون،العدد الأوّل،ص 293- 321،يناير 2013.

# جودة الخدمة كأداة لبناء رضا الزبون

## دراسة حالة مؤسّسة موبيليس – وكالة جيجل-

أ. سامي زعباط
**جامعة جيجل- الجزائر**

ملخص:

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى معرفة واقع استخدام مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) لجودة الخدمة كأداة لبناء رضا الزبون، نظرا لزيادة حجم التحديات التي تواجهها سعيا منها للحفاظ على بقائها واستمرارها في السوق الوطنية، انطلاقا من كون الزبون أصبح أكثر اهتماما وإدراكا بجودة الخدمة. والسؤال المطروح هنا هو:

**- ما دور جودة الخدمة لدى مؤسّسة موبيليس - وكالة جيجل- في تحقيق رضا زبائنها؟**

ومن أجل تحقيق ذلك تمّ توزيع210 استبانة على زبائن المؤسّسة تمّ استرجاع منها200 استبانة، وقد تمّ استخدام البرنامج الإحصائيSPSS لعرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

ولأجل ذلك تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي إذ في:

**المحورين الأوّل والثاني:** اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا بفهم جودة الخدمة وطبيعة علاقاتها برضا الزبون.

**المحور الثالث:** تمّ فيه عرض نتائج الدراسة الميدانية، متخذين مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) نموذجا لذلك. وقد تبين من خلال الدراسة أنّ تقييم الزبائن لجودة الخدمة يختلف من زبون لأخر، وجودة الخدمة تؤدّي إلى تحقيق رضا الزبون.

**الكلمات الدالة:** جودة الخدمة، توقّعات الزبائن، رضا الزبائن.

**Abstract:**

We seek through this paper to know the reality of the use of Mobilis organization (agency Jijel) for the quality of the service as a tool to build customer satisfaction, because of the increased size of the challenges they face in an effort to maintain, its survival and continuity in the national market from the fact that the customer has become more interested and aware of the quality of service. The question here is:

**- What is the role of quality of the service within the Mobilis organization - agency Jijel- in achieving customer satisfaction?**

In order to achieve this, 210 questionnaires were distributed to the organization's customers, including the retrieval of 200 questionnaires, it has been used the statistical program SPSS to display, and analyze the results and test hypotheses.

For this purpose it was used descriptive and analytical approach, as in:

The first and second axes: We relied on descriptive and analytical approach which allows us to understand the quality of service and the nature of its relations with the satisfaction of the customer.

The third axes: the results of the field study were presented in it, taking Mobilis organization (agency Jijel) as a model.

It was found through the study that the evaluation of customers for the quality of service varies

from one customer to another, and the quality of service will lead to customer satisfaction.
**Key words:** Quality of service, Customer expectations, Customer satisfaction.

**مقدّمة:**

تسعى المؤسّسات الخدمية على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها إلى اكتشاف الزبائن والمحافظة عليهم من خلال تحديد حاجياتهم ومعرفة طبيعة العوامل المؤثّرة فيها، بغرض إشباعها بتقديم خدمات تتلائم مع طبيعة توقّعاتهم، ممّا زاد من مستوى التحديات التي تواجه هذه المؤسّسات. فالزبون يعدّ أصلا من أصول المؤسّسة الخدمية وأصبح يفاضل بين الخدمات بحثا عن الجودة الأعلى، ممّا دفع بالمؤسّسات الخدمية ومنها مؤسّسة اتصالات الجزائر(وكالة جيجل) إلى البحث عن السبل والآليات التي من خلالها يمكننا تقديم خدمات ذات جودة أعلى بغرض بلوغ مستوى الرضا لدى الزبون، بل وتحسينه لزيادة ربحيتنا والحفاظ على مكانتها السوقية في ظلّ المنافسة الشديدة، من خلال الحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب آخرين جدد.

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الإجابة على التساؤل الآتي:

- **ما دور جودة الخدمة لدى مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) في تحقيق رضا زبائنها؟**

ولأجل ذلك نتناول السؤالين الفرعيين الآتيين:

-ما هي أهمّ المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة ؟

-هل يوجد تأثير لجودة الخدمة المقدّمة من طرف مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) على رضا الزبائن؟

**المحور الأوّل: أساسيات حول جودة خدمة الاتصال**

**1-مفهوم جودة خدمة الاتصال**

أصبح مفهوم جودة الخدمة يجلب انتباه العديد من إدارة المؤسّسات الخدمية بشكل كبير خاصّة خلال العقد الحالي وحتى الماضي، إذ تعدّدت التعريفات التي قدّمت لجودة الخدمة، وذلك مرده عدّة عوامل منها الاختلاف في حاجات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة من زبون إلى أخر...الخ. وفيما يلي بعض من هذه التعاريف:

-التعريف الأوّل: تعرف بأنّها: «هي جودة الخدمات المقدّمة سواء كانت متوقّعة أو مدركة أي التي يتوقّعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدّد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها".[1]

-التعريف الثاني: تعرف على أنّها:" التفوق على توقّعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأنّ المؤسّسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقّعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات".[2]

-التعريف الثالث: تعرف أيضا على أنّها:" ذلك الفرق الذي يفصل الزبون عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة أو بعد تقديمها له".[3]

[1]مأدون الدراركة وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن،2001، ص 143.
[2]ريتشارد ويليامز، **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى، الأردن،1999، ص.36.

وما يمكن استنتاجه من التعاريف المختلفة التي قدّمت لجودة الخدمة ومنها ماتم ذكره سابقا أنّها نتيجة تفاعل البعدين الإجرائي والشخصي، الأمر الذي يستوجب ضرورة الاهتمام بهما من أجل تقديم خدمة ذات مستوى جودة. في حين تكمن أهمّيتها في:[4]

**أ- نمو الخدمات:** لقد ازداد عدد المؤسّسات التي تقوم بتقديم الخدمات أو التي يتعلّق نشاطها بتقديم الخدمات.

**ب-زيادة المنافسة:** إنّ التزايد في عدد المؤسّسات الخدمية يؤدّي إلى وجود المنافسة الشديدة بينها، لذلك فإنّ الاعتماد على الجودة في الخدمات المقدّمة ومنها على وجه الخصوص الخدمات التكميلية المتنوّعة سوف يعطي لها ميزة تنافسية.

**ج-المدلول الاقتصادي:** حاليا أصبحت المؤسّسات الخدمية تركز على توسيع حصتها السوقية الأمر الذي يتطلب منها البحث عن زبائن جدد من اجل كسبهم واستمالة سلوكهم الشرائي، ولكن هذا يتطلب ضرورة الحفاظ على الزبائن الحاليين، ولتحقيق كلّ ذلك يجب الاهتمام أكثر بمستوى جودة خدماتها.

**د-فهم الزبون:** إنّ الزبائن يريدون معاملة جيدة ولا يميلون إلى التعامل مع المؤسّسات الخدمية التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة مقبولة وسعر معقول دون المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون(ضرورة اعتبار الزبائن كضيوف قبل تقديم الخدمة وحتى بعد تقديمها).

كما أنّ لجودة الخدمة ثلاث مستويات هي:[1]

**المستوى الأوّل: الجودة المتوقّعة** هي عبارة عن توقّعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدّمة، والتي تعود لعدّة عوامل تتمثّل في حاجاته الشخصية، خبراته السابقة، الاتصالات الخارجية، الاتصالات الشفهية.

**المستوى الثاني: الجودة الفعلية** تتمثّل في المستوى الفعلي للجودة أثناء الحصول على الخدمة.

**المستوى الثالث: الجودة المدركة** يدركها الزبون نتيجة مقارنته بين الجودة المتوقّعة والجودة المحصّل عليها.

**ب- نموذج الاتجاه(نموذج أداء الخدمة)The Service Performance Model/SERVPERF**

ظهر هذا النموذج سنة1992 الذي جاء نتيجة الانتقادات التي وجّهت إلى النموذج السابق ذكره، والمتعلّق خصوصا بتوقّعات الزبون، إذ يرفض فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقّعاتهم ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدّمة للزبون، والذي من الناحية العملية احد الأدوات الفعّالة المساعدة على إيضاح جوانب الضعف في مستوى جودة الخدمة من وجهة المستفيد منها.[1]

وتتضمن عملية تقييم الجودة وفقا لهذا النموذج الافتراضات الآتية:[2]

---

[3] Gerard taker, Michel lingbais, **Marketing des services**, édition de nord, paris, 1992, p45.

[4]مأدون الدراركة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص151.

[1] http//kenanaonlione.com/users/ahmedkordy. تاريخ الاطلاع2016/01/03، سا20.49

[1]رقاد صليحة، **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون(دراسة حالة مؤسّسة البريد والمواصلات)**، مذكرة ماجيستر، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008،ص51.

[2]ناجي معلا، **قياس جودة الخدمة المصرفية**، مجلّة العلوم الإدارية، الأردن، المجلد25، العدد2، جوان1998، ص362.

-في غياب خبرة الزبون السابقة في التعامل مع المؤسّسة فان توقّعاته حول الخدمة تحدّد بصورة أوّلية لمستوى تقييم جودتها؛

-بناء على خبرة الزبون السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسّسة؛

-إنّ الخبرات المتعاقبة مع المؤسّسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة.

**المحور الثاني:فهم رضا الزبون وتحليله**

**1-محدّدات رضا الزبون:** إنّ أساس وجود أي مؤسّسة خدمية هو الزبون، من خلال توجيه مختلف أنشطتها واستراتيجياتها التسويقية وغير التسويقية نحوه بغرض تحقيق رضاه، وفيما يلي بعض التعاريف التي قدّمت لرضا الزبون:

-التعريف الأوّل: يعرفه "P. Kotler" بأنّه: "حكم الزبون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن توقّعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك".[3]

-التعريف الثاني: يعرفه "R. Ladwin" بأنّه: "الحالة النفسية الناتجة عن عمليات تقييم مختلفة".[4]

-التعريف الثالث: يعرف كذلك بأنّه: "الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء".[5]

وممّا سبق من تعاريف يمكننا القول إنّ رضا الزبون حالة نفسية مرتبطة بمستوى جودة الخدمة المدركة لديه، إذ تسمح تلك حالة الرضا بتوثيق العلاقة الترابطية التبادلية مع المؤسّسة الخدمية، أي تقديم خدمات تتلاءم والحاجات الشخصية للزبون وبالتالي زيادة المبيعات وتحقيق الأرباح بالنسبة للمؤسّسة الخدمية. وفيما يلي مختلف محدّدات رضا الزبون:[6]

**أ-التوقّع:** هو التصور الذي يكونه الزبون في عقله قبل الحصول على الخدمة والمنافع المتوقّع الحصول عليها، معتمدا في ذلك على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبراته السابقة من الاستفادة من الخدمات المماثلة، وقد يتأثّر قراره الشرائي بتجاربه السابقة حول الخدمة وبما ينقل إليه من أخبار عن تجارب الأصدقاء على سبيل المثال، بالإضافة إلى ما تقدّمه الاتصالات التسويقية من معلومات مختلفة حول الخدمة، إذ هناك عدّة تصنيفات للتوقّعات نذكر منها:

**-التوقّعات عن طبيعة الخدمة؛** هي المنافع التي يتوقّع الزبون الحصول عليها من شراء الخدمة.

**-التوقّعات عن تكاليف الخدمة؛** هي التكاليف التي يتوقّع أن يتحملها الزبون في سبيل حصول الخدمة.

**-التوقّعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية؛** هو رد الفعل المتوقّع للأفراد الآخرين كالأقارب عند شراء الخدمة.

---

[3] Philippe Kotler, B. Dubois, op-cit, p 68.
[4] Richard Ladwin, **Le comportement de consommateur et de l'acheteur**, 2 ème édition , édition économica, Paris, 2003, p 3.
[5] Daniel Ray, **Mesurer et Développer la satisfaction des clients**, 2 ème édition , édition d'orcanisation, Paris, 2001, p22.
[6] مزيان عبد القادر، **اثر محدّدات الجودة على رضا العملاء (دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي)**، مذكرة ماجيستر، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 103-105.

ولقد عرض"Pitts et Woodside" ثلاثة أنواع من التوقّعات هي:

**النوع الأوّل: التوقّع التنبؤي:** يوضّح معتقدات العميل عن الخصائص التي يتوقّع وجودها في الخدمة.

**النوع الثاني: التوقّع المعياري:** يرتكز على المستويات المثالية التي يجب أن يكون عليها أداء الخدمة، هو أنسب محدّدات الرضا.

**النوع الثالث: التوقّع المقارن:** يعبّر عن معتقدات العميل حول أداء الخدمة بالمقارنة بالخدمات الأخرى المنافسة.

**ب-الأداء المدرك:** يعبّر عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه الزبون نتيجة استعماله للخدمة وتقييمها معتمدا على المعلومات التراكمية التي يكوّنها من خبراته السابقة المماثلة، ويرى"Permant Churchill"أنّ الأهمّية الأساسية للأداء المدرك تكمن في كونه يعتبر أداة مرجعية لتحديد مدى تحقّق التوقّعات التي كوّنها الزبون بخصوص الخدمة محل اختياره، ومن بين المعايير المعتمدة في نظرية مقاييس المقارنة لقياس الرضا نجد الأداء المثالي، الأداء المتوسّط...الخ.

**2-أساليب قياس رضا الزبون**

تتعدّد الأساليب المستخدمة في قياس رضا الزبون وهي:[1]

**أ-القياسات الدقيقة:** متنوّعة يمكننا ذكر منها ما يلي:

**أ-1-الحصّة السوقية:** يعدّ قياس الحصّة السوقية سهلة نسبيا إذا تعلّق بمجموعة من الزبائن، ولكن النجاح في ذلك يكون لفترة زمنية قصيرة، ولكن عدد الزبائن لا يعبّر حقيقة عن الحصّة السوقية بأخذ نمو رقم أعمال المؤسّسة الخدمية، العائد على رأس المال...الخ، ولكن اعتماد هذا المقياس يكون من خلال الزبائن الذين لهم علاقة طويلة مع المؤسّسة لارتباطه بقدرتها على إنجاز مهامّها مع زبائنها، بل والتنويع فيها حسب حاجة ورغبة كلّ زبون على حدة، وحجم تلك الحصّة المحصل عليها يتغير حسب شعور الزبون بحالة الرضا(بالزيادة في حالة الشعور بالرضا وبالنقصان في حالة الشعور بعدم الرضا).

**أ-2-معدّل الاحتفاظ بالزبون (أقدمية الزبون):** إنّ أحسن طريقة للحفاظ على نمو الحصّة السوقية هي الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، إذ يعتمد قياس الرضا أو عدم الرضا على هؤلاء الزبائن من خلال معدل نمو مقدار الأعمال المنجزة معم.

**أ-3-جلب زبائن جدد:** من اجل نمو مقدار أعمال المؤسّسة الخدمية تبدل قصارى جهودها لتوسع قاعدتها من الزبائن(كسب أكبر عدد ممكن من الزبائن الجدد مع الحفاظ على الزبائن الحاليين).

**أ-4-المردودية:** يكون حسابها من خلال قياس الربح الصافي الناتج عن كلّ زبون أو صنف من الزبائن؛ إذ تعبّر عن رضاه أو عدم رضاه عن الخدمات التي تقدّمها له المؤسّسة الخدمية، إذ ينتج عن ذلك توافق أو عدم توافق الأداء الفعلي للخدمات مع توقّعات الزبائن، فمعدّل الرضا المرتفع والحصّة السوقية كذلك ما هما إلاّ وسيلتين من وسائل نمو الأرباح، لذا فالأمر يتطلب من المؤسّسة الخدمية ليس قياس مقدار الأعمال التي تنجزها مع زبائنها فقط وإنّما الاهتمام بمردودية هذه النشاطات.

---

[1]كشيدة حبيبة، **استراتيجية رضا العميل**، مذكرة ماجيستر، جامعة البليدة، 2005، ص69-73.

**أ-5-معدّل الطلب من قبل الزبون:** إذا ارتفع معدّل طلب الزبون على خدمات المؤسّسة فهذا يدل على أنّ تلك الأخيرة تلبي حاجاته وتحقق مستوى الإشباع المرغوب فيكون شعوره هو الرضا.

**أ-6-تطوير عدد الزبائن:** يمكن اعتبار تطور عدد الزبائن أداة للتعبير عن رضاهم، فإذا لوحظ أنّ عدد زبائن المؤسّسة الخدمية في تزايد هذا يوحي بأنّ خدماتها تلبّي أو تفوق توقّعاتهم ممّا ينتج عنه الشعور بالرضا، ممّا يؤدّي بشكل تدريجي إلى الزيادة في عدد الزبائن المحتملين.

**ب-القياسات التقريبية:** تعتمد على نوعيين وهما:

**ب-1-البحوث الكيفية:** لقد أصبح الزبون يمثل نقطة ارتكاز مختلف أعمال ومهامّ المؤسّسة الخدمية، إذ ظهرت عدّة شعارات تأكد هذا القول على سبيل الذكر مثل:"الزبون أوّلا"و"الزبون دائما على حق".

إنّ القياسات الدقيقة لا تعبّر عن حقيقة شعور الزبون بالرضا أو عدم الرضا، إلاّ أنّها لا تأخذ بعين الاعتبار توقّعاته وهي تنجز بعيدا عن الزبائن، أمّا القياسات التقريبية فهي تعتمد على انطباعات الزبائن من خلال الاستماع لهم إذ تشمل:

***تسيير شكاوي الزبائن**؛ إنّ المعالجة الصحيحة لشكوى الزبون من قبل المؤسّسة الخدمية يمكنها من تحقيق رضاه، وبالتالي إمكانية الاحتفاظ به ولا يتحول إلى زبون مفقود.

***بحوث حول الزبائن المفقودين**؛ من خلال دراسة وتحليل أسباب عدم تعاملهم مع المؤسّسة الخدمية والعمل على تحقيق رضاهم.

***بحوث الزبائن الخفي**؛ من خلال عملية المطابقة بين الشروط المثلى التي تحقق رضا الزبون مع تلك المتوفرة عل مستوى المؤسّسة الخدمية.

**ب-2-البحوث الكمية:** تعتبر سجلات الشكاوي والاقتراحات غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا الزبون، إذ توجد نسبة كبيرة من الزبائن غير الراضيين لا يفضلون التعبير عن ذلك، لذا يجب عل المؤسّسة الخدمية استعمال طرق كمية في القياس باستعمال الاستقصاء، وأنّ إعداد بحوث الرضا يتمّ من خلال منهجية تتمثّل في:

*أهداف البحث؛ من خلال حصر النتائج المراد الوصول إليها، مثل تحديد أسباب عدم الرضا، قياس درجة الرضا، معرفة الموقع التنافسي للمؤسّسة الخدمية...الخ.

*إعداد الاستقصاء؛ الأمر هنا يتطلب عناصر أساسية تتمثّل في أبعاد الرضا، صياغة الاستقصاء...الخ.

*صياغة الأسئلة؛ باستخدام المنهج الإجمالي أو المنهج التفصيلي، بالإضافة إلى مناهج أخرى كسلم الرضا، نقاط الرضا، مقاييس مختلطة...الخ.

*تحديد العيّنة؛ا ختيار عيّنة ممثلة للمجتمع المدروس، فالنتائج المتوصّل إليها يمكننا تعميمها.

*تجميع البيانات؛ إتباع الطريقة الملائمة بطبيعة البحث أخذا بعين الاعتبار مجموعة من العوامل منها التكلفة وحجم العيّنة.

*تحليل البيانات المجمعة؛

*عرض النتائج.

### 3-جودة الخدمة وعلاقاتها برضا الزبون

إنّ المؤسّسة الخدمية هدفها الاستراتيجي هو كسب زبائن جدد وإقامة علاقات طويل الأجل معهم تقوم على التقدير، الاحترام، الجذب...الخ، ويفترض في هذه العلاقات وجود تفاعلات عرضية أو مستمرة تحتوي في طياتها تبادلات ذات طبيعة مختلفة في فترة زمنية معيّنة يتوفر فيها:[1]

-التفاعل بين طرفين على الأقلّ(مقدّم الخدمة والمستفيد منها) نظرا للطبيعة غير المادية للخدمات؛

-الاستمرارية في العلاقة؛

-ترتبط أثار التفاعل بين الأطراف بالأحداث الواقعية، ممّا يتطلب معالجة موضوعية بين الطرفين.

إنّ علاقة المؤسّسة بالزبون تتشكل من العناصر الأساسية الآتية:[2]

**أ-الثقة:** من خلال الاحترام المتبادل بين الطرفين يمكن تنمية تلك العلاقة والمحافظة عليها؛

**ب-الالتزام المتبادل:** كلّما كان هناك التزام متزايد ومتبادل أثر إيجابا على علاقة قوية وبعيدة المدى بين الطرفين، وكلّ ذلك يؤدّي إلى زيادة الطلب على الخدمات وبالتالي زيادة مبيعات وأرباح المؤسّسة الخدمية؛

**ج-الرضا:** يعتبر دليل على ذلك الشعور الايجابي الناتج عن تقييم جوانب العلاقة مع المؤسّسة وزبائنها من خلال الثقة والالتزام المتبادلين؛

**د-التبادلية:** تحقق عملية التبادل بين المؤسّسة الخدمية وزبائنها مؤشر على تبادل المنافع بين الطرفين، ممّا يخلق رغبة شعورية بتكراره مرات أخرى في فترات لاحقة؛

**ه-التفاعل:** من خلال عملية التبادل في حد ذاتها ثمّ متابعة سلوك الزبون بعد عملية الشراء.

وممّا سبق يمكننا للقول حتى يمكن للمؤسّسة الخدمية تقييم فعالية علاقاتها مع الزبائن، فالأمر يتطلب منها استعمال تلك الصفات بشكل جيد لتحسين علاقاتها مع الزبائن بالتركيز على الزبائن المهمين، وذلك يكون من خلال: قيمة حياة الزبون، التي هي العوائد المحصل عليها من الزبون خلال مدّة علاقته بالمؤسّسة الخدمية مطروحة منها تكاليف جذبه وإرضائه والمحافظة عليه، والتي يمكننا التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

**قيمة الزبون=التوقعات لشراء الزبائن للخدمة/ تكاليف جذب الزبائن**

إنّ المؤسّسة الخدمية بقدرتها على تلبية الحاجات المختلفة للزبائن يتحقق لديهم الإشباع المرغوب وبالتالي رضاهم، وبذلك يمكننا التعبير عنه بأنّ الخدمات المقدّمة ذات جودة عالية، فهذا يوحي لنا بأنّ رضا الزبائن يعدّ هدفا رئيسيا من أهداف الجودة على اعتبار أنّ الجودة تهدف إلى الارتقاء بمستوى تحقيق رضا الزبائن، لذلك يعدّ رضا الزبائن، فالمؤسّسات الناجحة هي التي تأخذ بآراء الزبائن في عملياتها المختلفة وخدماتها المقدّمة لهم، حتى أنّ العديد منها تشارك زبائنها في تقديم خدمات جديدة من خلال استشاراتهم في

---

[1] Peelen et autres, **Gestion de la relation client**, 2 ème édition, Pearson éducation, Paris, 2006, p23.

[2] بنشوري عيسى، **دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمديرية الجهوية(ورقلة)**، مذكرة ماجيستر، جامعة ورقلة،2009، ص7.

مراحل التصميم والتطوير، بالإضافة إلى عمليات التقييم المستمرة لها من خلال تحديد إجراءات واضحة لشكاويهم واقتراحاتهم والتعامل معهم، وكذلك بالاستجابة للحاجات

و الرغبات والرد على الملاحظات والاستفسارات...الخ، وإتباع الأسلوب الأنسب لقياس رضا الزبائن يسمح لنا بالقول في الأخير بأنّ الخدمة ذات مستوى الجودة الأعلى تؤدي إلى تحقيق رضا أكبر لدى الزبون.

**المحور الثالث: الدراسة الميدانية**

**1-منهجية الدراسة**

**أ-حدود الدراسة:**

**أ-1-الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على تحديد مختلف المفاهيم المتعلّقة جودة خدمة الاتصال، مستويات جودة الخدمة، محدّدات جودة خدمة الاتصال، نماذج قياس جودة خدمة الاتصال، محدّدات رضا الزبون، أساليب قياس جودة خدمة الاتصال، بالإضافة إلى المفاهيم ذات العلاقة.

**أ-2-الحدود الزمنية:** تمّ إجراء هذه الدراسة من ديسمبر2015 إلى جانفي2016.

**أ-3-الحدود المكانية:** تتمثّل في مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل)، إذ تمّ توزيع استبانة على زبائن المؤسّسة.

**ب-أسلوب جمع البيانات:** تم استخدام أسلوب الاستقصاء للزبائن حيث صيغ استبيان موجّه لزبائن مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل)، والهدف المرجو من وراء ذلك هو تحديد مستوى جودة الخدمات المقدّمة من طرف المؤسّسة ودراسة علاقة الارتباط بين الجودة المدركة الخماسي.Likert) ودرجة الرضا لدى الزبائن وفقا لمقياس ليكارت(

وقد تمّ التأكد من ثبات الاستبانة من خلال معامل كرونباخ ألفا (Cronobach Alpha)، والدي بلغت قيمته 0.945 وهي ذات دلالة إحصائية عالية ممّا يشير إلى علاقة إثبات وترابط عالي بين عبارات الاستبيان، حيث لو تمّ إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط سيكون هناك استقرار في النتائج.

**ج-مجتمع الدراسة وحجم العيّنة:** يتمثّل مجتمع هذه الدراسة في جميع زبائن مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل)، حيث تمّ اختيار 200 زبونا كجزء من هذا المجتمع والدي هو عيّنة الدراسة باستعمال العيّنة العشوائية، حيث تمّ الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استمارة أسئلة موجّهة لهؤلاء الزبائن بغرض معرفة وتقييم مستوى جودة الخدمات المقدّمة لهم وكذلك مستوى الرضا لديهم، وبعد جمع الاستبيانات تمّ الإبقاء على 200 استبانة واستبعاد 10 استبانات (لوجود النقائص في الإجابات).

**د-فرضيات الدراسة: تمّ** وضع الفرضية الرئيسية الآتية:

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستويات رضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيتين الفرعيتين الآتيتين:

*__الفرضية الأولى:__ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محدّدات جودة خدمات مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستوى رضا زبائنها عند مستوى دلالة(0.05).

***الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلّية للخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ورضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).

**ه-أدوات الدراسة:** يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداما في البحث العلمي، إذ يعدّ الأكثر ملاءمة لمثل هذه الدراسات، حيث تمّ تصميم قائمة من الأسئلة تمثّل هذا الاستبيان، إذ يتكوّن من ثلاثة أجزاء تتمثّل في:

*الجزء الأوّل: يتضمن بيانات شخصية متعلّقة بالزبون(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مدّة الاشتراك).

*الجزء الثاني: يقوم على تحديد إدراكات الزبائن لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدّمة من طرف مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) من خلال قياس محدّدات الجودة للخدمة المستفاد منها، وذلك من خلال أربعة عشر(14)عبارة.

*الجزء الثالث: يتعلّق بتحديد درجة رضا زبائن مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل)عن الجودة الكلّية للخدمات المحصل عليها، وذلك من خلال سبع(07)عبارات.

ولتفسير النتائج واختبار فرضيات الدراسة تمّ قياس متغيّرات الجزئين الثاني والثالث باستخدام مقياس ليكارت الخماسي عند مستوى دلالة(0.05) الذي يقابله مستوى الثقة(0.95).

ولمعالجة بيانات الدراسة تمّ استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثّل في:

-برنامجSPSS -معامل الارتباط بيرسون -معامل الفا كرونباخ -التكرارات والنسب المئوية -الانحراف المعياري -المتوسّط الحسابي -معامل ألفا كرونباخ.T-est-اختبار

**2-التحليل الوصفي لبيانات عيّنة الدراسة**

**أ-وصف خصائص عيّنة الدراسة:** من اجل التعرّف على الخصائص الشخصية لأفراد عيّنة الدراسة سنتناول الجزء الأوّل من الاستبيان الذي يشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مدّة الاشتراك كما هو موضّح في الجدول الموالي:

**الجدول رقم(01):خصائص عيّنة الدراسة.**

| المتغيّر | الفئات | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | 126 | %63 |
| | أنثى | 74 | %37 |
| **العمر** | أقلّ من25 سنة | 26 | %13 |
| | من25 سنة الى35 سنة | 82 | %41 |
| | من36 سنة إلى 45 سنة | 54 | %27 |
| | 46 سنة فما فوق | 38 | % 19 |
| **المستوى التعليمي** | متوسّط | 08 | % 4 |
| | ثانوي | 58 | % 29 |
| | جامعي | 90 | % 45 |
| | دراسات عليا | 44 | % 22 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| المهنة | موظف | 92 | % 46 |
| | مهن حرة | 42 | % 21 |
| | متقاعد | 38 | % 19 |
| | بدون عمل | 28 | % 14 |
| مدّة الاشتراك | أقلّ من 1 سنة | 24 | % 12 |
| | من 1 سنة إلى 3 سنوات | 38 | % 19 |
| | 3 سنوات فما فوق | 138 | % 69 |
| | **المجموع** | **002** | **100** |

**المصدر**:بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمالSPSS.

من الجدول أعلاه يظهر مايلي:

***بالنسبة للجنس**: يلاحظ أنّ عيّنة الدراسة متنوّعة بين الجنسين ولكن بنسب متفاوتة، حيث نسبة الذكور هي الأعلى بما يعادل63% من إجمالي عيّنة الدراسة، ونسبة الإناث أقلّ بما يعادل37%فقط.

***بالنسبة للعمر**: الفئات العمرية لعيّنة الدراسة هي متنوّعة، ولكن فئة الشباب التي يتراوح عمرها بين25سنة و35سنة هي الأعلى بنسبة تعادل41%، صم تليها الفئة العمرية بين36 و45سنة بنسبة تقدّر ب27%، أمّا الفئة العمرية التي يتجاوز سنها46سنة فنسبتها تفوق الفئة العمرية الأقلّ من 25سنة وتساوي19%.

***بالنسبة للمستوى التعليمي**:نلاحظ أنّ أغلب أفراد عيّنة الدراسة ذو مستوى جامعي بما نسبته45%، ثمّ ذو مستوى ثانوي بنسبة29%، وأصحاب الدراسات العليا بنسبة22%، وأقلّ مستوى تعليمي بأقلّ نسبة وهي تساوي4%.

***بالنسبة للمهنة**:غالبية أفراد عيّنة الدراسة هم من الموظفين بنسبة 46%، تمّ تليها فئة المهن الحرة بنسبة 21%، ثمّ فئة المتقاعدين بنسبة19%، وأخيرا الذين بدون عمل هم أقلّ نسبة وهي14%.

***بالنسبة لمدّة الاشتراك**: نلاحظ أنّ المتعاملين مع مؤسّسة موبيليس حافظو على اشتراكاتهم، إذ الفئة التي يفوق مدّة اشتراكها ثلاث سنوات تحتل المرتبة الأولى بنسبة69%، تمّ تليها الفئة التي مدّة اشتراكها بين سنة واحدة وأقلّ من ثلاث سنوات بنسبة تقدّر ب 19%، وأخيرا المشتركين لمدّة أقلّ من السنة الواحدة نسبة12%(الذين يمكننا اعتبارهم مشتركين جدد).

**ب-تحليل إجابات العيّنة**: بخصوص:

**ب-1-الجزء الثاني بخصوص محور جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل)**

يوضّح الجدول الموالي المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات أفراد العيّنة حول مستوى جودة الخدمات المقدّمة لهم:

**الجدول رقم(02):المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات محور الجودة.**

| | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | المظهر الخارجي لمبنى المؤسّسة جذاب. | 100 | 50 | 60 | 30 | 10 | 05 | 20 | 10 | 10 | 05 | 4.1000 | 1.18194 | عالية |
| 2 | التصميم الداخلي للمؤسّسة يسهل عملية الاتصال داخلها. | 110 | 55 | 39 | 19.5 | 18 | 09 | 25 | 12.5 | 08 | 04 | 4.0900 | 1.22450 | عالية |
| 3 | تتوفر المؤسّسة على معدّات وتجهيزات تكنولوجية حديثة | 80 | 40 | 85 | 42.5 | - | - | 30 | 15 | 05 | 02.5 | 4.0250 | 1.10929 | عالية |
| 4 | يهتمّ الموظفون بمظهرهم الخارجي. | 120 | 60 | 80 | 40 | 00 | - | - | - | - | - | 4.6000 | 0.49113 | عالية جدا |
| 5 | تحرص المؤسّسة على تقديم خدمات تتلائم وحاجات الزبائن | 70 | 35 | 70 | 35 | 12 | 06 | 34 | 17 | 14 | 07 | 3.74000 | 1.28868 | عالية |
| 6 | الخدمات التي تقدّمها المؤسّسة خالية من الأخطاء. | 105 | 52.5 | 95 | 47.5 | 00 | - | - | | - | - | 4.5250 | 0.50063 | عالية |
| 7 | هناك سرعة في الرد على استفسارات وشكاوي الزبائن | 40 | 20 | 135 | 67.5 | 05 | 02.5 | 20 | 10 | - | - | 3.9750 | 0.79216 | عالية |
| 8 | فترة الانتظار للحصول على الخدمة قصيرة. | 27 | 13.5 | 130 | 65 | 10 | 05 | 33 | 16.5 | - | - | 3.7350 | 0.90491 | عالية |
| 9 | تتوفر المؤسّسة على عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة | 30 | 15 | 90 | 45 | 20 | 10 | 60 | 30 | - | - | 3.45000 | 1.07390 | عالية |
| 10 | اشعر بالأمان عند تعاملي مع المؤسّسة. | 123 | 61.5 | 77 | 38.5 | - | - | - | - | - | - | 4.6250 | 0.48534 | عالية جدا |
| 11 | أحظى بالاحترام والتقدير عند تعملي مع مقدّمي الخدمات | 130 | 65 | 70 | 35 | - | - | - | - | - | - | 4.6500 | 0.47817 | عالية جدا |
| 12 | إدارة المؤسّسة تضع مصلحة الزبائن في مقدّمة اهتماماتها. | 58 | 29 | 87 | 43.5 | 20 | 10 | 35 | 17.5 | - | - | 3.8400 | 1.03429 | عالية |
| 13 | مقدّمو الخدمات بالمؤسّسة لديهم قدرات عالية على فهم حاجات الزبون. | 47 | 23.5 | 103 | 51.5 | - | - | 50 | 25 | - | - | 3.7350 | 1.08196 | عالية |
| 14 | المؤسّسة تعلم زبائنها بكلّ المعلومات حول خدماتها الجديدة. | 66 | 33 | 120 | 60 | - | - | 10 | 05 | 4 | 02 | 4.1700 | 0.82736 | عالية |
| المتوسّط الحسابي العامّ والانحراف المعياري العام | | | | | | | | | | | | 4.0900 | 0.28076 | عالية |

**المصدر**:بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

من الجدول أعلاه يظهر مايلي:

إنّ اتجاهات أفراد العيّنة نحو جميع العبارات تقع ضمن مجال التقييم العالي، حيث أنّ المتوسّط الحسابي لجميع العبارات أكبر من 3.40اذ بلغ 4.09، والانحراف المعياري 0.28076 أي أنّ أغلب أفراد العيّنة يوافقون على أنّ جاذبية المظهر الخارجي للمؤسّسة وتوفرها على معدّات وتجهيزات حديثة ممّا يجعل الخدمات التي يحصلون عليها خالية من الأخطاء، وكذلك السرعة في الرد على الاستفسارات من طرف الموظفين...الخ،كما أبدى أفراد العيّنة موافقتهم على أنّهم يحضون بالاحترام والتقدير الكبيرين عند تعاملهم مع مقدّمي الخدمات، حيث بلغ المتوسّط الحسابي للعبارة رقم (11)4.65 بانحراف معياري قدره 0.47817 وهي أعلى قيمة.

وعموما فقد بلغ المتوسّط الحسابي الاجمالي4.09 والانحراف المعياري الإجمالي 0.28076 أي أنّ تقييم إدراكات أفراد العيّنة لمستوى جودة الخدمة المقدّمة من طرف مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) يقع ضمن مجال التقييم العالي، ممّا يدلّ أنّ هذه الخدمات تتلائم وتوقّعات الزبائن وتلبي حاجاتهم، ودليل ذلك التزامها بالوقت والأداء كما تمّ الوعد به من قبل وفي الوقت الذي يريده، ممّا جعل الزبائن يشعرون بالأمان عند حصولهم على الخدمة، وأنّ مقدّمو الخدمات لديهم قدرات عالية على فهم حاجات الزبائن، كما يتمّ الرد بسرعة على الاستفسارات والشكاوي المقدّمة. وما ساعد على ذلك الجوانب الملموسة المتمثّلة على وجه الخصوص في المظهر اللائق لمقدّمي الخدمات والمظهر الخارجي للمؤسّسة وتصميمها الداخلي، بالإضافة إلى المعدّات والتجهيزات التكنولوجية الحديثة المعتمد عليها في تقديم الخدمة.

وما يمكن استخلاصه ممّا سبق أنّ عملية تقييم جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) من طرف الزبائن تشتمل بالإضافة إلى الخدمة الجوهر مختلف الجوانب المادية وغير المادية ذات العلاقة بالخدمة.

**ب-2- الجزء الثالث بخصوص محور الرضا حول الجودة الكلّية للخدمات الفعلية**

**الجدول رقم(03):المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات محور الرضا.**

يوضّح الجدول الموالي المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإجابات أفراد العيّنة حول مستوى رضاهم عن جودة الخدمات المقدّمة لهم:

**الجدول رقم(03):المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات محور الرضا.**

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق | | غير موافق بشدة | | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | | | |
| 1 | تتبع المؤسّسة مبدأ حماية مصالح الزبون والدفاع عنها. | 50 | 25 | 93 | 46.5 | 23 | 11.5 | 34 | 17 | - | - | 3.795 | 1.0040 | عالية |
| 2 | الخدمات التي تقدّمها المؤسّسة بالمقارنة مع المنافسين تلبي حاجاتك ورغباتك. | 75 | 37.5 | 115 | 57.5 | - | - | 10 | 05 | - | - | 4.275 | 0.7084 | عالية |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | رسوم الاشتراك في الخدمات الجديدة) (4G و3G) تتناسب مع جودتها. | 50 | 25 | 103 | 51.5 | - | - | 47 | 23.5 | - | - | 3.830 | 1.0179 | عالية |
| 4 | الموقع الالكتروني للمؤسّسة يحتوي على كلّ المعلومات التي يحتاجها الزبون. | 44 | 22 | 134 | 67 | - | - | 22 | 11 | - | - | 3.995 | 0.8113 | عالية |
| 5 | البرامج الترويجية للمؤسّسة واضحة وجذابة. | 65 | 32.5 | 100 | 50 | - | - | 35 | 17.5 | - | - | 3.975 | 4.0900 | عالية |
| 6 | تقدّم المؤسّسة خدمات تكميلية أخرى(تصليح الأعطال،الاستعلام..) ممّا يزيد من مستوى جودة خدماتها. | 40 | 20 | 103 | 51.5 | 20 | 10 | 37 | 18.5 | - | - | 3.730 | 0.9858 | عالية |
| 7 | المؤسّسة تأخذ بعين الاعتبار الشكاوي والملاحظات التي يسجلها الزبون في السجلات المخصصة لذلك. | - | - | 85 | 42.5 | 28 | 14 | 40 | 20 | 47 | 23.5 | 2.755 | 1.2298 | متوسّطة |
| **المتوسّط الحسابي العامّ والانحراف المعياري العام** | | | | | | | | | | | | **3.7650** | **0.37151** | **عالية** |

**المصدر**:بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

من الجدول أعلاه يظهر مايلي:

إنّ اتجاهات أفراد العيّنة نحو أغلب العبارات تقع ضمن مجال التقييم العالي، حيث أنّ المتوسّط الحسابي لجميع العبارات أكبر من 3.40 اذ بلغ 3.76، والانحراف المعياري يساوي0.37151، إذ بلغ المتوسّط الحسابي للعبارات رقم 1،2،3،4،5،6 على الترتيب 3.79950،3.7300،3.9750،3.9950،3.8300،4.2750، والانحراف المعياري لهذه العبارات قدّر ب: 1.00400، 0.70844،1.01798،0.81134،1.01465،0.98588 على الترتيب، والعبارة رقم(2) الأعلى متوسّط حسابي.

في حين العبارة رقم(7) تقع ضمن مجال التقييم المتوسّط حيث بلغ المتوسّط الحسابي2.7550، والانحراف المعياري1.22985، ممّا يبين أنّ أفراد العيّنة يوافقون عن رضاهم عن الجودة الكلّية للخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) من حيث تلبية رغباتهم، تناسب رسوم الاشتراك للخدمات الجديدة مع جودتها، توفر الموقع الإلكتروني للمؤسّسة على مختلف المعلومات التي هم بحاجة إليها، ضف إلى ذلك جاذبية البرامج الترويجية والخدمات التكميلية المصاحبة لخدمها الجوهر.

وممّا سبق يمكننا القول أنّ مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) تسعى من وراء هذه الجهود إلى تحقيق رضا الزبائن والمحافظة عليهم من خلال ما تقدّمه من خدمات وبرامج وإجراء التعديلات اللازمة، حتى تكون أكثر استجابة لاحتياجاتهم في ظلّ بيئة عالية المرونة خاصّة زيادة المنافسة ونمو الوعي لديهم، على اعتبار أنّ الزبون أحد العناصر التي وجدت من اجلها وأنّ تحقيق رضاه هدفا رئيسيا من أهداف الجودة.

**ج-اختبار الفرضيات**

**-الفرضية الأولى**:تتمثّل في: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محدّدات جودة خدمات مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستوى رضا زبائنها عند مستوى دلالة(0.05).**

**$H_0$:** لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محدّدات جودة خدمات مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستوى رضا زبائنها عند مستوى دلالة(0.05).

**الجدول رقم(04):نتائج تحليل اختبارt-testلاختبار الفرضية الأولى.**

| الفرضية | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | Tالجدولية | Tالمحسوبة | مستوى الدلالة المحسوبة | القرار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $H_0$ | 4.0900 | 0.28076 | 1.645 | 54.905 | 0.000 | **رفض** |

**المصدر:**بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

المتوسّط الحسابي لاتجاهات أفراد العيّنة بلغ 4.09وانحراف معياري 0.28 هو اتجاه عالي، وقد بلغت قيمة (t)المحسوبة الجدولية 1.645، وأنّ مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهو أقلّ من مستوى t54.905، وهي أكبر من قيمة ($H_1$)ونقبل الفرضية البديلة($H_0$) الدلالة المعتمد(0.05).لذلك نرفض الفرضية الصفرية

فمؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) من خلال ماتقوم به من أنشطة متنوّعة تصميم داخلي ملائم لطبيعة خدماتها، الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة، الاهتمام بمظهر مقدّمي الخدمات، السرعة في الرد على الشكاوي والتساؤلات...الخ الغرض منه هو التحسين في مستوى جودة خدماتها وصولا إلى إشباع مختلف الحاجات ورغبات الزبائن على اختلاف طلباتهم وهو ما وفقت فيه.

**-الفرضية الثانية:**تتمثّل في: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلّية للخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ورضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).**

**$H_0$:**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلّية للخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ورضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).

**الجدول رقم(05):نتائج تحليل اختبارt-testلاختبار الفرضية الأولى.**

| الفرضية | المتوسّط الحسابي | الانحراف المعياري | Tالجدولية | Tالمحسوبة | مستوى الدلالة المحسوبة | القرار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $H_0$ | 3.7650 | 0.37151 | 1.645 | 29.121 | 0.000 | **رفض** |

**المصدر:**بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

المتوسّط الحسابي لاتجاهات أفراد العيّنة بلغ 3.76 وانحراف معياري 0.37 هو اتجاه عالي، وقد بلغت قيمة (t)المحسوبة الجدولية 1.645، وأنّ مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهو أقلّ من مستوى t29.121، وهي أكبر من قيمة ($H_1$).ونقبل الفرضية البديلة($H_0$) الدلالة المعتمد(0.05). لذلك نرفض الفرضية الصفرية

**-الفرضية الرئيسية:**

**-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستويات رضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).**

**$H_0$:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) ومستويات رضا الزبائن عند مستوى دلالة(0.05).

**الجدول رقم(06):نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.**

| محتوى الفرضية | r | Sig | مستوى الدلالة | N | القرار |
|---|---|---|---|---|---|
| جودة الخدمات<br><br>رضا الزبون | 0.214 | 0.002 | 0.005 | 200 | **رفض** |

**المصدر**:بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أنّ$Sig=0.002<0.05$ وعليه نرفض الفرضية العدمية **($H_0$)** ونقبل الفرضية **($H_1$)**، وأنّ ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيلس (وكالة جيجل) $r=0.214$ عند مستوى المعنوية0.05 ورضا الزبائن .

وما يمكن استخلاصه أنّ وجود اهتمام مؤسّسة موبيليس(وكالة جيجل) بمؤشرات الجودة من خلال تقديم خدمات تتلائم وتوقّعات الزبائن، وبالآتي الحفاظ عليهم وكسب آخرين جدد كأحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير قدراتها التنافسية أمام التحديات المتنوّعة وخاصّة المنافسة منها وكسب مكانة سوقية مميّزة وزيادة أرباحها.

**3-النتائج والتوصيات**

لقد سعت هذه الدراسة للكشف عن مدى تأثير جودة الخدمة لدى مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) في تحقيق رضا زبائنها، فبعد تحليل ومعالجة البيانات تمّ التوصّل إلى النتائج الآتية:

*توفر الموظفين بمؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) على المعلومات المختلفة التي يحتاجها الزبون جعل هذا الأخير لا يتنقل بين الموظفين للحصول عليها، والخدمة المستفاد منها خالية من الأخطاء؛

*الخدمات التي تقدّمها مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) ذات مستوى جودة عالية، وهذا ما تعكسه تقييم أفراد العيّنة لمختلف محاور الاستبيان الذي كان ضمن مجال التقييم العالي؛

*من أكثر العناصر تأثيرا على جودة الخدمة لذا الزبون وبالتالي تحقيق رضاه هو الشعور بالأمان والثقة عند التعامل مع مقدّمي الخدمة، بالإضافة إلى الالتزام بأوقات العمل وحسن المعاملة؛

*الزبون يربط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظره بقدرة مؤسّسة موبيليس (وكالة جيجل) على تقديم خدمات تتوافق وتوقّعاته، وهذا ما تحقق بمعدّلات عالية ممّا خلق انطباعا ايجابيا لديه ومنه تحقيق رضاه.

وعلى ضوء ما سبق يمكننا تقديم **التوصيات** الآتية:

*إقامة دورات تدريبية تركز على المهارات السلوكية لمقدّمي الخدمات في التعامل مع الزبائن المختلفين؛

*التحسين المستمر في جودة خدماتها واستخدام أدوات حديثة وتدعيمها بممارسات إدارية لتحقيق أعلى درجات رضا الزبون؛

*لضمان الاستمرار والبقاء في السوق يجب على المؤسّسة التركيز على الأبعاد المختلفة للجودة لما لها من تأثير مباشر على رضا الزبون.

**قائمة المراجع المعتمدة:**

**أوّلا:باللغة العربية**

***الكتب:**

1-جمال الدين لعويسات، **إدارة الجودة الشاملة**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.

2-هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.

3-مأدون الدراركة وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.

4-ريتشارد ويليامز، **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى، الأردن،1999.

***الرسائل الجامعية:**

5-بنشوري عيسى، **دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمديرية الجهوية(ورقلة)**، مذكرة ماجيستر، جامعة ورقلة، 2009.

6-كشيدة حبيبة، **استراتيجية رضا العميل**، مذكرة ماجيستر، جامعة البليدة، 2005.

7-مزيان عبد القادر، **أثر محدّدات الجودة على رضا العملاء (دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي)**، مذكرة ماجيستر، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.

8-رقاد صليحة، **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون(دراسة حالة مؤسّسة البريد والمواصلات)**، مذكرة ماجيستر، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.

***المجلات العلمية:**

9-بريش عبد القادر، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلّة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف، الجزائر،العدد3، 2005، ص256.

10-ناجي معلا، **قياس جودة الخدمة المصرفية**، مجلّة العلوم الإدارية، الأردن، المجلد25، العدد2، جوان1998، ص362.

***المواقع الالكترونية**

11-http//kenanaonlione.com/users/ahmedkordy.

**ثانيا-باللغة الفرنسية**

***الكتب:**

12-Daniel Ray, **Mesurer et Développer la satisfaction des clients**, 2 ème édition, édition d'organisation, Paris, 2001.

Gerard taker, Michel lingbais, **Marketing des services**, édition de nord, paris, 1992. –13

14- kotler et Dubois, **Marketing Management**,10 édition, publié union, Paris, 2000.

15- Peelen et auters, **Gestion de la relation client**, 2 ème édition, Pearson éducation, Paris, 2006.

16- Pierre Eiglier, **Marketing et Stratégie des Services**, édition économica, Paris, 2004.

17- Richard Ladwin, **Le comportement de consommateur et de l'acheteur**, 2 ème édition , édition économica, Paris, 2003.

# ملامح (التوزيع) عند إمام النحاة: سيبويه

**د. عبدالغني شوقي موسى الأدبعي**

**جامعة الملك خالد – المملكة العربية السعودية**

**وبجامعة ذمار – اليمن**

الملخص:

هذا البحث (ملامح التوزيع عند سيبويه) يهدف إلى الربط بين التراث النحوي والمناهج اللغوية الحديثة، فقد ظهر المنهج التوزيعي حديثا لغرض تحليل البنية اللغوية وتصنيفها وهذا البحث يكشف عن أسس وملامح المنهج التوزيعي التي استخدمها سيبويه في تأسيسه للنحو العربي.

فقد استند سيبويه إلى بعض آليات المنهج التوزيعي لغرض التصنيف والتحليل، حيث اعتمد (المشابهة) و(الاستبدال) و(المؤلفات المباشرة) و(الخانية) وغيرها من مبادئ التوزيع المعروفة حديثا.

الكلمات المفتاحة: المنهج التوزيعي – الاستبدال – الخانية – المؤلفات المباشرة– العلاقات الاستبدالية.

Abstract:

This research (features of distribution at Sibawayh) aims to link the grammar of the language and heritage with modern curriculum, it has appeared recently to linguistic structure analysis and classification.

This research reveals the principles and features of the distributional approach used by Sibawayh to found Arabic grammar.

Sibawayh relied on some curriculum distributional mechanisms for the purpose of classification and analysis,

Relied on the (similar) and (replacement) and (direct compositions) and other newly-known principles of distribution.

key words:Distributional approach - replacement - direct compositions - the replacement relations.

**مقدّمة**

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين، من جاء بالقرآن بلسان عربي مبين، محمّد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين. وبعد:

إنّ لكتاب سيبويه مكانة رفيعة قديما وحديثا لدى الباحثين وعلماء العربية، كونه أوّل كتاب يصل إلينا مشتملا على قواعد اللغة العربية أصواتاً وصرفا وتركيبا ودلالة، وإن التماس الباحثين لكثير من الظواهر اللغوية بحسب المناهج المعاصرة في هذا الكتاب، ولا سيّما ما يثار من قضايا لها علاقة بالنظريات الحديثة، وبيان الارتباط بين ما جاء في هذا السفر القيّم، وتلك النظريات ليدلّ على ثراء هذا الكتاب، واحتوائه على كثير من الظواهر اللغوية التي قد تكون ممّا تشترك فيه اللغات.

إنّ التماسنا في هذا البحث لملامح الاتجاه التوزيعي عند سيبويه، لا يعني أنّنا نحاكم سيبويه في ضوء ما استجد من آليات البحث العلمي، بقدر ما يكون هدفنا من ذلك بيان الآليات المشتركة في التحليل اللغوي الذي تفرضه الظواهر المشتركة بين اللغات.

إنّ اللغات تتشابه في بعض جوانبَ من أنظمتها الصوتية والصرفية والنحوية مع احتفاظ كلّ لغة بخصوصياتها، وهذا التشابه يفرض على الباحثين طرقا وآليات بحثية في تناول القضايا اللغوية تكاد تكون متشابهة.

إنّ البنيويين يجدون لهم مستندا في كتاب سيبويه والتوليديون كذلك، ممّا يؤكّد أنّ المناهج اللغوية قديما وحديثا تتقاطع في جوانب منها تفرضها الظواهر المشتركة بين اللغات، بوعي أو بدون وعي بطبيعة الاختلاف أو الاتفاق بينها.

لقد كان لأسلافنا العلماء باع كبير في إرساء الدعائم المنهجية التي تُدعى بأنّها حديثة، وما كان من المحدثين إنّما هو تطوير وإجلاء لبعض ما شابها من تداخل مع مناهج العلوم الأخرى.

وكلّما قرأنا تراثنا بعيون المناهج المعاصرة والمعطيات الجديدة، زادنا ذلك إعجابا بتراثنا اللغوي وبجهود أسلافنا في هذا المجال.

إنّ بحثنا هذا الموسوم بـ: ملامح (التوزيع) عند إمام النحاة سيبويه، يهدف إلى:

- النظر إلى التراث بعيون معاصرة، ويكشف عن مدى التلاقي بين طرق التناول المنهجية.
- تبيين جوانب من أسس التحليل اللغوي التي استرشد بها سيبويه في دراسته للغة.
- مدى أصالة منهج التحليل التوزيعي نظرية وتطبيقا عند سيبويه.
- آليات التحليل التوزيعي عند سيبويه مقارنة بما استجد عند التوزيعيين المحدثين.

**أوّلا: النحو بين سيبويه والبنيوية.**

**أ-عن سيبويه** :سيبويه أبو بشر عمر بن عثمان بن قنبر المتوفى ( 180هـ) ،[1] صاحب (الكتاب) في النحو الذي يعدّ قرآنه بحق لم يسطر في بداية كتابه مقدّمة أو خطبة يوضّح فيها منهجه الذي سيسير عليه في تأليف كتابه ."وينبغي أن لا نظن من ذلك أنّ الكتاب لم يكفل له منهج سديد في التصنيف فقد نسق سيبويه أبوابه وأحكمها إحكاما دقيقا".[2] فالمنهج هو الطريق التي يسير عليها العلماء في علاج المسائل التي يصلون بفضلها إلى ما يرمون إليه من أغراض".[3]ولعل سيبويه أدرك أنّ منهجه الفطري لا يحتاج إلى شرح وتوضيح؛ لذلك لم يبين طريقة سيره في تأليفه للكتاب.

إنّ سيبويه رحمه الله قد انتهج في دراسته - كما يرى علي النجدي- منهج الفطرة، حيث كان يدرس أساليب الكلام في الأمثلة والنصوص ليكشف عن الرأي فيها صحّة وخطأ أو حسناً أو قبحاً أو كثرةً أو قلةً، لا يكاد يعرف معرفاً أو يلتزم مصطلحاً أو يفرع فروعاً أو يشترط شروطاً على نحو ما نرى من الكتب التي صنّفت لعهد ازدهار الفلسفة .[4]

---

[1] ينظر في ترجمة سيبويه :المعارف لابن قتيبة، تحقيق: ثروت عكاشة، دار المعارف- القاهرة، 1966م،(237)، وإنباه الرواة على أنباه النحاة، للقفطي، تحقيق: محمّد أبو الفضل إبراهيم، دار الكتب المصرية – القاهرة، 1954م، (360/2)، وبغية الوعاة في طبقات اللغويين والنحاة ،لجلال الدين السيوطي، تحقيق: محمّد أبو الفضل إبراهيم، مكتبة عيسى الحلبي، القاهرة، 1964م، (366)،.

[2] المدارس النحوية ،د. شوقي ضيف، دار العارف – القاهرة، ط6، 1968م، (60).

[3] علم اللغة، علي عبدالواحد وافي، دار نهضة مصر – القاهرة، ط1972،7م، (33).

[4] سيبويه إمام النحاة، د. علي النجدي ناصف، عالم الكتب – القاهرة ،1979م، (113).

فطابع الدراسة عند سيبويه طابع استقرائي وصفي؛ حيث يبدأ بالأمثلة والشواهد لينتهي إلى القياس أو استخلاص القاعدة، فهو يقدّم المادّة النحوية كاملة ويضع جزئياتها، ويصدر أحكاماً فيها على عكس المتأخرين من النحاة[1].

**ب-مفهوم النحو عند سيبويه** :سيبويه لم يهتمّ بتعريف المصطلحات كثيرا فلم تكن الفلسفة والمنطق في عهده قد ازدهرت ؛ لذلك لا نجد لديه تعريفا لمصطلح النحو, ومن خلال تتبع طريقة سيبويه في تناول القضايا النحوية نجد له تميّزا في طريقة تناوله لها، لم يتمكن أغلب النحاة الذين جاؤوا من بعده السير على منوالها .لقد كان يعتمد في دراسته على تقديم نماذج التعبير المأثورة كما سمعها من العرب أو من شيوخه الذين رووا عن العرب، من دون أن يلجأ إلى الأمثلة المصنوعة، إلاّ لإيضاح الفكرة أو تشخيص القاعدة. كما أنّه يقدّم بحوثا متعدّدة لا تدخل في نطاق النحو، بل هي من أبواب علم المعاني كما يدرسها البلاغيون.

لقد اتسع فهم سيبويه لمعنى النحو، فهو علم التركيب والمعنى وليس علم الإعراب؛ ولذلك استلهم المحدثون هذا الفهم للنحو من سيبويه حيث يجعلونه يقوم على فكرة التعليق، فبها تعرف القرائن التي تحدّد الأبواب النحوية في السياق، ويفسّر العلاقات بأنّها على صورة أوفى وأفضل وأكثر نفعاً في التحليل اللغوي.[2]

فعلم النظم مفهوم يدرس في إطاره فن التعبير وعلاقات أجزاء الجملة بعضها ببعض وعلاقات الجمل فيما بينها. لقد أدرك سيبويه ومن سار على منهاجه العلاقة بين المبنى والمعنى، حيث تبدأ العلاقة من أصغر الوحدات في حين تمثّل الجملة البناء الأكبر لهذه العلاقة.

إنّ الاتجاه الحديث يرى أنّ النحو هو وصف كلّي للغة، أي وصف لقواعد التنظيم اللغوي، وهو بهذا يحتوي على علم وظائف الأصوات، وقواعد تداخلها، وعلم التركيب وعلم المعجم وعلم الدلالة.[3]

لقد كان سيبويه أكثر إدراكاً وفهماً لمعنى النحو من غيره، لقد اشتمل كتابه على جزء كبير من قضايا الأصوات والصرف، وأمّا التراكيب النحوية فتكاد تكون موضوعه الأوّل في كتابه، دون أن يغفل الجانب الدلالي لكثير من تلك التراكيب.

لقد تناول سيبويه رحمه الله كثيراً من مواضيع علم المعاني كما يسميه البلاغيون وهو في حقيقته معاني النحو، كاختلاف اللفظين لاختلاف المعنيين، والحذف وغير ذلك .[4]

**ج - مفهوم النحو في المنهج البنيوي**:لقد وضع دي سوسير أسس المنهج البنيوي كونه من رواد المنهج الوصفي الحديث.إنّ هذا المنهج ينظر إلى اللغة على أنّها مؤسّسة جماعية تفرض نفسها على الأفراد بشكل أو بآخر .[5]

وهذا المنهج يعتبر اللغة ظاهرة اجتماعية تخضع للبحث العلمي المجرد بعيدا عن المعطيات التاريخية والتأملات الفلسفية والتعليلات المنطقية، ولابدّ أن تنطلق دراسة اللغة دراسة وصفية من مدونة (Corps)لغوية مغلقة في بيئة وزمان محدّدين.[1]

---

[1] السابق، (174).

[2] اللغة العربية : معناها ومبناها، د. تمام حسان، عالم الكتب – القاهرة، ط4، 2004م، (189).

[3] البنيوية في اللسانيات، د. محمّد الحناش، دار الرشاد الحديثة – الدار البيضاء، ط1، 1980م، (30).

[4] انظر الكتاب لسيبويه، تحقيق: عبد السلام محمّد هارون، مكتبة الخانجي ، (23/1، 24، 25،26) ،(26/1-32).

[5] مقدمة في اللسانيات، د. عاطف فضل محمّد، دار المسيرة – عمان، ط1، 2011م، (71).

ويتمّ تحليل عناصر اللغة بالاستعانة بالعناصر الأخرى التي تشتمل عليها تلك اللغة، إنّ هذه المدرسة تسعى لإبعاد علاقة الثقافة باللغة[2] .

فالباحث يقوم بوصف العناصر الصوتية محاولاً من خلالها الوصول إلى تكوين الوحدات المورفولوجية؛ لتكوّن بدورها العبارات والجمل،[3] فيقوم البحث على الانتقال من الجزيئات إلى الكلّيات .

إنّ النحو في إطار المنهج البنيوي شكلي أو صوري، فهو ينظر إلى الصور اللفظية المختلفة التي تعرفها لغة من اللغات، ثمّ يصنّفها على أسس معيّنة، ثمّ يصف العلاقات الناشئة بين الكلمات في الجمل وصفا موضوعيا ثمّ يصنّفها على أسس معيّنة. فالنحو الوصفي على خلاف النحو المعياري فهو نحو ظاهري يقنع بما يظهر في الجملة أو النصّ دون أن يلجأ إلى القياس أو التعليل أو التقدير أو التأويل.[4]

إنّ هذه الطريقة قد تفيد في تصنيف الوحدات اللغوية لكنها لا تعطي صورة واضحة وشاملة لمعنى النحو، فالنحو ليس هو التركيب الشكلي فحسب، بل تدخل في مكوّناته الأساسية جوانب أخرى كالدلالة وغيرها. لقد وجّه كثير من الباحثين نقدا كبيراً لمفهوم النحو في المنهج البنيوي وقد نشأ المنهج التوليدي التحويلي ليجلي كثيراً من جوانب النقص والقصور فيه.

إنّ تحليل البنية هي هدف المنهج البنيوي؛ ولذلك فإنّه يقوم على مفهوم ثنائية التركيب الشكلية كآلية لتصنيف الوحدات اللغوية ووصف العلاقات بينها، فالنحو الوصفي يركز اهتمامه على درس الأشكال اللغوية باعتبارها أنماطاً يسهل رصدها ووصفها من خلال قوانين اللغات.[5]

**ثانيا: مفهوم التوزيع ومبادئه.**

**أ-مفهوم التوزيع:**التوزيع أو (التوزيعية) هو منهج في التحليل اللغوي يطلق على تيار ألسني ظهر في الولايات المتحدة حوالي 1930م عندما بدأ البحث في اللغات الهندو أمريكية المنطوقة، حيث كان الأمريكيون يحاولون وضع قواعد لها، وقد ظهر هذا الاتجاه على يد (بلومفيلد) وقد حقق تقدّماً ملحوظاً بين (1930-1945م).[6]

وهذا الاتجاه يستبعد المعنى عند التحليل وتعتبر هذه المدرسة المعاني موضوعاً لدراسة علماء النفس وليست من اختصاص اللغويين.[7]

وقد أسهم مجموعة من العلماء في تأسيسها ونشرها ومنهم زيلج هاريس (Z.Harris)في كتابه: مناهج علم اللغة البنيوي، وكذلك هوكيت (Hokett) وجليسون (Gleason)وفريز(Fries) .

---

[1] مبادئ النحو البنيوي، د. يحي بعيطيش، مجلّة الدراسات اللغوية – جامعة منتوري قسنطينة- العدد 6، 2010م ص(237- 238).

[2] أثر المطابقة في توجيه بناء الجملة في العربية، د. حسن محمّد علي، مجلّة اللسانيات العربية، مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز، الرياض، العدد الثاني، 2015م، ص (12).

[3] أهمّية الربط بين التفكير اللغوي عند العرب ونظريات البحث اللغوي الحديث، د. حسام البهنساوي، مكتبة الثقافة الدينية القاهرة،1994م،(25).

[4] علم اللغة، مقدمة للقارئ العربي، محمود السعران، دار النهضة العربية – بيروت،1984م، (225)، ونظرية النحو العربي في ضوء النظر اللغوي الحديث، د. نهاد الموسى، مكتبة وسام، ط2، 1987م، (27)، ومبادئ النحو البنيوي ،(237).

[5] النحو العربي والدرس الحديث، د. عبده الراجحي، دار النهضة العربية – بيروت، ط1979م، (46).

[6] البنيوية في اللسانيات، (172)، نظرية النحو العربي، (48).

[7] نظرية النحو العربي، (48).

وقد قام الأخير بتطبيق المنهج التوزيعي تطبيقا شاملا على اللغة الإنجليزية في كتابه: التركيب الإنجليزي (Stracture Engelsh) ويعدّ هذا التطبيق نموذجا للتركيبات التوزيعية.[1]

**أ- مبادئ التحليل التوزيعي وآلياته بين البنيوية وسيبويه:**

**أ- مبادئ التحليل التوزيعي**

يقوم الاتجاه التوزيعي على عدّة مبادئ يعتمدها عند التحليل النحوي ومن تلك المبادئ:

1- **الاعتبار الشكلي للتركيب**.يعتمد الاتجاه التوزيعي على الشكل الصوري للتركيب، حيث يعتبر الشكل هو الأساس في التوزيع دون النظر إلى الجانب الدلالي للتعبير أو ظرف التواصل به.[2]

وهذا الاعتبار الغرض منه تصنيف الوحدات اللغوية بحسب العلاقات الناشئة بينها في التراكيب، ويعتمد التصنيف على مبدأ التقابل، أي: تصنيف نظام اللغة إلى وحدات تحكمها القيم الخلافية.[3]

لقد وُجه نقد كبير للبنيوية الشكلية التي تستبعد المعنى في التحليل اللغوي، فالمعنى هو الموجّه الأوّل للتحليل النحوي، وقد نشأت المدرسة التوليدية التحويلية كرد على المدرسة الشكلية التي أولت الشكل اهتماماً أكبر من المعنى .

إنّ سيبويه يستخدم الشكل لغرض التصنيف دون أن يستبعد المعنى في تحليله النحوي، فهو يصنّف أضربا من الكلام تصنيفا واحدا فينسبها إلى باب واحد أو معنى نحوي واحد وفقاً للاستبدال.[4]

فتقسيمه لأقسام الكلام من حيث انتسابها إلى باب الاسم مشابهة لطريقة التصنيف عند أتباع منهج التحليل إلى مؤلفات مباشرة.[5]

إنّ الاعتبار الشكلي في نظر التوزيعيين يسمح ببناء الأصناف التوزيعية ممّا يسمح دراسة كلّ عنصر لساني على حدة.[6] والغرض منه عند التوزيعيين هو تصنيف الوحدات اللغوية المتشابهة.

2- **المكوّنات المباشرة (الثنائية)** .يعتمد التوزيعيون على الثنائية في التحليل الشكلي للجملة، وهو ما يسمّى عندهم بالمكوّنات أو (المؤلفات) المباشرة، وتُعَد هذه النقطة المنطلق الجوهري للنحو التوزيعي بكامله، وتقوم على أنّ كلّ جملة تنقسم إلى ركنين أو مكوّنين مباشرين، وكلّ مكوّن ينقسم كذلك إلى قسمين وهكذا حتى الانتهاء إلى المورفيمات وهي المباني الصرفية التي تتكون منها الجملة .[7]

وتتعيّن هيئة نظم الكلم في الجمل بتمييز المؤلفات المباشرة لكلّ جملة، أو عناصرها الرئيسية، ويتخذ النظم هيئة متسلسلة، ويتبين ذلك بأنّ نأخذ جملة بسيطة ثمّ نمط في عناصرها بصورة متدرجة متصلة، نحو جملة: العلم نور.

---

[1] أهمّية الربط ،(28).

[2] البنيوية في اللسانيات، (173).

[3] مبادئ النحو البنيوي،(238).

[4] نظرية النحو العربي، (36).

[5] السابق، (34).

[6] البنيوية في اللسانيات، (74).

[7] مقدمة في اللسانيات، (85)، نظرية النحو العربي، (29).

فيمكن أن نُمِد هذه الجملة باستبدال بعض عناصرها، وهو (العلم) بعنصر آخر وهو (معرفة الحق) فتصبح الجملة: معرفة الحق نور .[1]

لقد كان تحليل البنية هو هدف المنهج البنيوي ويقوم ذلك على مفهوم ثنائية التركيب .

إنّ النحاة العرب وعلى رأسهم سيبويه، لم يكن خافياً عليهم مفهوم ثنائية التركيب الذي يعدّ من أهمّ خصائص البنيوية، فهم يعتمدون في أبحاثهم على فكرة التضام في التركيب، وما ينشأ عنها من علاقة.[2]

فبعض نصوص سيبويه في كتابه تشير إلى هذه الثنائية إشارة واضحة وجليلة ومن أهمّها هذا النصّ حيث يقول: "هذا باب المسند والمسند إليه وهما لا يغني واحد منها عن الآخر ولا يجد المتكلّم منه بدا فمن ذلك الاسم المبتدأ والمبني عليه، وهو قولك: عبدالله أخوك، وهذا أخوك"[3] .

فالجملة تتكون عند سيبويه من مكوّنين أساسيين هما: المسند والمسند إليه، وهذه الثنائية واضحة من نصّ سيبويه. إنّ سيبويه يحدّد الأركان الأساسية للجملة بناء على فكرة المسند والمسند إليه فيقول: "فمن ذلك الاسم المبتدأ والمبني عليه (الخبر) وهو قولك : عبد الله أخوك، ومثل ذلك : يذهب عبد الله، فلا بدّ للفعل من الاسم، كما لم يكن للاسم الأوّل بدٌ من الآخر في الابتداء"[4] .

فيلاحظ أنّ للجملة الاسمية والفعلية عند سيبويه مكوّنين أساسيين، ويعتمد في تحليلها على الثنائية.[5]

(م1)عبد الله (م)أخوك (م) يذهب (م1)عبد الله

كما يؤكّد على هذه الثنائية في حال امتداد الجملة بعناصر أخرى، سواء في باب كان وأخواتها أو إنّ وأخواتها فيقول : "وممّا يكون بمنزلة الابتداء قولك : كان عبد الله منطلقا، وليت زيدا منطلق، لأنّ هذا يحتاج إلى ما بعده كاحتياج المبتدأ إلى ما بعده "[6].

وتحلل الجملتان السابقتان وفقا لمبدأ الثنائية كالآتي :

(ق)كان (ق) ليت

(م1)عبد الله (م) منطلقا (م1) زيدا (م) منطلق

فيشير سيبويه إلى أنّ (عبد الله منطلقاً) و(زيداً منطلق) يكونان بمنزلة العنصر الواحد من حيث فكرة التضام فكلّ منهما يحتاج إلى الآخر .

ومن تأكيده على مبدأ الثنائية قوله: "لا يخلو الفعل من مضمر أو مظهر مرفوع من الأسماء"[1]

---

[1] نظرية النحو العربي، (38).

[2] أهمّية الربط، (26).

[3] الكتاب، (23/1).

[4] الكتاب، (23/1).

[5] (م1)=مسند إليه، (م) = مسند، (ق)= قيد

[6] الكتاب، (23/1).

ب-**آليات التصنيف في الاتجاه التوزيعي** :إنّ محور اهتمام الاتجاه التوزيعي هو توزيع الوحدات اللغوية وتصنيفها، ويركز هذا الاتجاه على تعريف الوحدات اللغوية تعريفا مكانيا، بحيث لا تعرف بوظيفتها التركيبية التامة، وإنما بتوزيعها وحدةً بحسب السياق الذي ترد فيه.[2]

ولذلك يلجأ التوزيعيون إلى استخدام آلية الاستبدال كوسيلة لمعرفة نوع الوحدة اللغوية من خلال سياقها .

1- **الاستبدال:** هو استبدال وحدة لغوية بأخرى في سياق محدّد ليتمّ تعيين القسم الذي تنتسب إليه هذه الوحدة من أقسام الكلام، ويسمّى ذلك بالتعالق السياقي بين الوحدات الصرفية (الكلمات) على المحور الأفقي، أي: تتابع تلك الكلمات على مدرج الكلام.[3]

فتنسب الوحدتان اللغويتان إلى باب واحد، إذا وقعتا في موقع واحدٍ كما في الجملتين : "ذلك الرجل خيب ظني، ذلك البرنامج خيب ظني " فـ(الرجل والبرنامج) ينتسبان إلى صنف لغوي واحد[4]

وكذلك يمكن أن تستبدل الوحدة الصرفية "ت" في كلمة (أكلتُ) بما يقابلها من الصرفات، :(تَ، نا، وا)، فنقول : أكلتَ – أكلنا- أكلوا.[5]

إنّ الاستبدال يقوم على مبدأ المشابهة في (الموقع) أو الوظيفة التي تؤدّيها الوحدة اللغوية، كما تكون المشابهة في الشكل أي: الضمائم التي تلحق بالوحدات اللغوية .

إنّ الأساس في التوزيع هو المشابهة عن طريق الاستبدال .[6]

ولم تكن فكرة المشابهة في الخانة والضمائم غائبة عن نحاتنا العرب وعلى رأسهم سيبويه .ولذلك نجد سيبويه يصنّف (أن يفعل) و(حين يأتيني) اسمين من جهة أنّه يمكن أن يستبدل بهما اسم مفرد .[7]

2- **المشابهة:** الاستبدال هو الطريقة التي تستخدم لمعرفة التشابه بين الوحدات اللغوية، ولذلك تعدّ المشابهة هي النتيجة التي تنبني على الاستبدال، فهي تمثّل معياراً مهماً للتصنيف التوزيعي.

ولم يكن هذا الأمر غائبا عن سيبويه وعن نحاة العرب، فلقد قام القياس النحوي على مبدأ المشابهة مع تنوّع طرقه عند النحاة، وقياس الشبه يعدّ نوعاً من أنواع القياس المعتبرة عند النحاة .[8]

لقد أصل سيبويه في كتابه لمبدأ المشابهة، فقد جعله أصلاً عاماً يعتمد عليه في تفسير كثير الظواهر النحوية[9]، حيث يقول :

---

[1] الكتاب، (80/1).

[2] أهمّية الربط، (28).

[3] مبادئ في اللسانيات، خولة طالب الإبراهيمي، دار القصبة للنشر – الجزائر-2000م، (132).

[4] نظرية النحو العربي، (37-38).

[5] مبادئ النحو البنيوي، (239).

[6] أهمّية الربط، (28).

[7] نظرية النحو، (36).

[8] القياس عند سيبويه، دينايو لياني، بحث ماجستير – جامعة شريف هداية الله – جاكرتا ،2010م، (43).

[9] آليات التصنيف اللغوي بين علم اللغة المعرفي والنحو العربيّ، د. لطيفة إبراهيم النجار، مجلّة جامعة الإمارات العربية – منشور بتاريخ 1424/3/23هـ، (19).

"أمّا الفتح والكسر والضم والوقف فللأسماء غير المتمكنة، المضارعة عندهم ما ليس باسم ولا فعل ممّا جاء لمعنى ليس غير، نحو : سوف وقد، وللأفعال التي لم تجر مجرى المضارع، وللحروف التي ليست أسماء ولا أفعالا ولم تجيء إلاّ لمعنى"[1] .إنّه يوضّح درجات التمكن في الأسماء معتمداً على مبدأ المشابهة الذي استخدم له مصطلح (المضارعة)، ولذلك يعلل منع لحاق الجر والتنوين بالاسم غير الأمكن بسبب مشابهته للفعل في بعض صفاته .

وأمّا غير المتمكن فقدْ فقدَ الإعراب واكتسب البناء لمضارعته الحرف، لقد استخدم سيبويه مصطلح (المضارعة) الذي يقصد به المشابهة في كثير من المواضع .[2] ويعلل بأنّ سبب الإعراب في الفعل المضارع لأنّه شابه الاسم، فيقول :" إذْ جاز لهم فيها الإعراب حين ضارعت الأسماء وليس باسم"[3] .

وسيبويه أيضاً يصرح بلفظ (المشابهة) في كثير من المواطن في كتابه، فيقول عن (قد) تعليلاً لملازمتها الفعل كملازمة (أل) للاسم : " فأشبهت قد العهد في قولك :جاءني الرجل، لمن عهده المخاطب أو جرى ذكره عنده"[4] .

ويقول عن (عسى):" إن من العرب من يقول: عسى يفعل، يشبهها بكاد يفعل "[5].

وهو يقيس بعض العوامل ببعضها في جانب العمل النحوي معتمداً على مبدأ المشابهة، فيقيس اسم الفاعل واسم المفعول وصيغ المبالغة على المضارع في العمل، ويقيس عمل إنّ وأخواتها على عمل الفعل المتعدّي.[6] وهو يعتمد في قياسه على الأكثر والشائع في الاستعمال على ألسنة العرب، ويقوم قياسه على المشابهة بين استعمالاتهم في الأبنية المختلفة .[7]

3- **الخانية:** الخانية (Tagmemics) نسبة إلى الخانة، وهي الموقع الذي يمكن أن تحتله الوحدة اللغوية في إطار تركيبي، ويكون هذا الموقع ثابتا بالنسبة للمتغيّرات، أي: الوحدات اللغوية، وتقوم الخانية على ضبط العلاقة بين الوظيفة النحوية، وهو الموقع الثابت وبين مفردات الباب التي يمكن أن تحتل تلك الخانة.[8]

وتستعمل الخانة لتصنيف الوحدات اللغوية، فالذي يقع في خانة (المبتدأ) هو اسم والذي يقع في خانة الفاعل هو اسم وهكذا، وباستبدال الوحدات اللغوية في موقع محدّد من التركيب يتبين مدى انتسابها إلى باب واحد أو اختلافها .

لقد لاحظ سيبويه دور الخانة في تصنيف الوحدات اللغوية، وقد استعمل مصطلحات عدّة للدلالة عليها منها :

---

[1] الكتاب، (15/1).

[2] انظر الكتاب، (14،16،17،20/1) (9،10/3).

[3] الكتاب، (20/1).

[4] الكتاب، (115/3).

[5] الكتاب، (158/3).

[6] القياس عند سيبويه، (43-44)، المدارس النحوية، (86).

[7] المدارس النحوية، (87)

[8] نظرية النحو، (48).

أ-**منزلة:** لقد استعمل سيبويه هذا المصطلح للدلالة على الموقع الذي يحتله العنصر اللغوي في التركيب بطريقة الاستبدال فيقول: "وأنّ تفعل بمنزلة اسم واحد ،كما أنّ الذي وصلته بمنزلة اسم واحد"[1] فقد جعل (أن وتفعل) بمنزلة الاسم، حيث يقع في خانة الاسم وهو ما يسمّى بالمصدر المؤول، مثل:

| **اجتهادك** | خيرٌ لك |
|---|---|
| **أنْ تجتهد** | خيرٌ لك |

ويشير إلى الخانة التي تقع فيها بعض الأدوات (المورفيمات)ومن ذلك قوله:"ومن تلك الحروف أيضاً سوف يفعل لأنّها بمنزلة السين التي في قولك : سيفعل".[2] وكذلك قوله :" إنّ منزلة (قد) من الفعل بمنزلة الألف واللام من الاسم ".[3]

ب- **موضع** : يشير سيبويه تارة إلى الخانة بمصطلح (موضع) وقد ورد هذا المصطلح للدلالة على الموقع الذي يحتله العنصر اللغوي عند تعليله للرفع في الفعل المضارع حيث يقول : "اعلم أنّها إذا كانت في موضع اسم مبتدأ، أو موضع اسم مبني على المبتدأ أو في موضع اسم مرفوع ولا مبني على مبتدأ أو في موضع اسم مجرور أو منصوب فإنّها مرتفعة، وكينونتها في هذه المواضع ألزمتها الرفع"[4]، فقد سبّبَ لرفع الفعل المضارع لأنّه وقع في خانة المبتدأ.

ويصرح سيبويه بالفرق بين الفعل والاسم لأنّ الفعل لا يقع موقع الاسم، ومن هنا حدث التمييز بينهما بسبب عدم صلاحية الفعل لأن يقع في خانة الاسم، فيقول : "ويبين لك أنّها ليست بأسماء أنّك لو وضعتها مواضع الأسماء لم يجز ذلك، ألا ترى أنّك لو قلت : إنّ يضرب يأتينا وأشباه هذا لم يكن كلاما" [5].

فقد اعتمد في التمييز بين صنف الأفعال والأسماء على الخانة بحسب التخالف الذي حصل بينهما عن طريق الاستبدال في الموقع التركيبي.

ج- **موقع** :كما يستخدم سيبويه لفظ (موقع) للدلالة على الخانة، فهو يعلل سبب بناء فعل الأمر لأنّه لا يقع موقع الصفة ولا يقع موقع الفعل المضارع[6] .

ومن ذلك يتضح جلياً اعتماد سيبويه في كثير من تعليلاته وتحليلاته على الخانة أو الوظيفة التي يؤدّيها العنصر في التركيب، وهي وظيفة خاصّة تتضح من موقع الكلمة بالنسبة لغيرها في موقع الجملة .[7]

4- **الضمائم** :للضمائم دور كبير في تصنيف الوحدات اللغوية، وهي مقترنة بمبدأ الخانية، ويعتمد التوزيعيون على الضمائم في تصنيف كثير من الوحدات والعناصر اللغوية، كما أنّ فكرة الضمائم تعتمد على تحديد المكوّنات الكبرى للجملة.[1]

---

[1] الكتاب، (6/3)

[2] الكتاب، (115/3).

[3] الكتاب، (115/3).

[4] الكتاب، (9،10/3).

[5] الكتاب، (14/1).

[6] الكتاب، (14/1).

[7] أقسام الكلام العربي، (312).

ومن هذه الضمائم ما يسمّى بالمورفيمات الوظيفية، وهي تتميّز عن غيرها من المورفيمات بأنّها غير مستقلة ...، ويطلق عليها المؤشرات البنيوية أو الكلمات الفارغة أو هي بالأحرى أدوات [2].

ويمكن بواسطتها تصنيف العنصر اللغوي، ونسبته إلى فئة محدّدة بحسب قبول ذلك العنصر لنوع من تلك المورفيمات . فكلمة (كتاب) يمكن أن تظهر قبل ياء النسبة نحو:(كتابي) أو الكاف (كتابك)أو تُنْعَت نحو: كتابٌ جديدٌ، وكذلك غيره من الأسماء تتبادل المكان مع بعضها في سياقات متعدّدة، ويمكن جمعها تحت صنف واحد وهو الأسماء.[3]

وقد أدرك النحويون العرب أهمّية هذه الضمائم في تصنيف الوحدات اللغوية وتمييز أقسام الكلام، فالاسم عندهم يتميّز بدخول (أل) التعريف عليه أو بوقوعه بعد (أل) كما يتميّز بدخول (يا) النداء ودخول حرف الجر ...، والفعل عندهم يتعيّن بدخول (قد) و(لم) عليه .[4]

وقد جعل بعضهم للاسم ثلاثين علامة من أوّله وآخره وجملته ومعناه.[5]

لقد اقتفوا أثر إمامهم سيبويه في ذلك حيث يحدّد نوعاً من الضمائم خاصّاً بالأسماء ونوعاً آخر خاصّا بالأفعال، قال عن الفعل المضارع : "وتلحق هذه اللام كما لحقت الاسم ولا تلحق (فَعَل) اللامُ، وتقول: سيفعل ذلك، وسوف يفعل ذلك، فتُلْحقها هذين الحرفين لمعنى، كما تلحق الألف واللام الأسماء المعرفة ".[6]

ويقول:" إن منزلة قد من الفعل كمنزلة الألف واللام من الاسم" [7]، في إشارة إلى اختصاص كل صنف بنوع من المورفيمات الداخلة عليه .

يقول" هذه باب الحروف التي لا يليها بعدها إلاّ الفعل، فمن تلك الحروف (قد) لا يفصل بينها وبين الفعل بغيره".[8]

وقال : "ومثل ذلك هلا ولولا وألا ....أخلصوهن للفعل"[9] وفي كل ذلك تصريح جلي بأهمّية هذه المورفيمات عند سيبويه ودورها في تصنيف العناصر اللغوية.

**أنواع العلاقات بين الوحدات اللغوية في ضوء الاستبدال:**

يستعمل الاتجاه التوزيعي آلية الاستبدال لغرض تصنيف الوحدات اللغوية بحسب صلا حيتها للتبادل فيما بينها في سياق تركيبي واحد، والعلاقات التي تنشأ بين تلك الوحدات على أنواع:

---

[1] أهمّية الربط ،(27).

[2] البنيوية في اللسانيات،(172).

[3] السابق،(174).

[4] أوضح المسالك إلى ألفية ابن مالك، لابن هاشم الأنصاري، تحقيق: محمّد محيي الدين عبد الحميد، دار الجيل- بيروت، 1979م، (1/ 23)، وشرح ابن عقيل، تحقيق: محمّد محيي الدين عبدالحميد، مركز الرسالة للدراسات وتحقيق التراث،ط10، 20013م، (33/1)، ونظرية النحو، (39).

[5] ينظر كشف المشكل في النحو للحيدرة اليمني، تحقيق: هادي عطية مطر، مطبعة الإرشاد – بغداد، 1984م، (11).

[6] الكتاب، (14/1).

[7] الكتاب، (115/3).

[8] الكتاب، (114/1).

[9] الكتاب (115/1).

فإذا كانت العلاقات بين المفردات علاقات وفاقية (وجه شبه) فهذه المفردات أجدر أن تكون في صنف واحد. وإذا كانت العلاقات خلافية، أي: (فروقا) فالأولى بهذه المفردات أن تنسب إلى أصناف مختلفة،[1] وقد حصر بعض الباحثين هذه العلاقات في ثلاثة أنواع هي: العلاقة التبادلية (الوفاقية) - العلاقة غير التبادلية (الخلافية) – العلاقة التكاملية،[2] وتفصيلها كما يلي:

أ- **العلاقة التبادلية (الوفاقية).** تكون العلاقة تبادلية بين الوحدتين اللغويتين إذا كانت الوحدتان تتقاسمان السياق، أي: يمكن أن تتبادل إحداهما مع الأخرى نفس الموقع أو المكان بحسب الاستبدال، ففي هذه الحالة يكون لهما نفس التوزيع وينسبان إلى نفس الصنف حيث يتعادلان من وجهة النظر التوزيعية.[3]

ونجد أمثلة واضحة على هذه العلاقة عند سيبويه؛ حيث يجعل (أن والفعل) وهو المصدر المؤول بمنزله الاسم [4] وهو بذلك يؤكّد أن العلاقة بينهما تبادلية حيث لهما نفس التوزيع، وكذلك قوله :" فإذا قلت: هو الذي فعل فكأنّك قلت هو الفاعل، وإذا قلت: أخشى أن تفعل فكأنّك قلت: أخشى فعلك".[5]

وبالنظر لتوزيع هذه الأمثلة نجدها على النحو الآتي:

| هو | **الذي فعل** |
|---|---|
| هو | **الفاعل** |

| أخشى | **أن تفعل** |
|---|---|
| أخشى | **فعلك** |

ويجعل (حين يأتيني) اسماً من جهة أنّه يمكن أن يستبدل بهما اسم مفرد [6]، وكذلك يشير إلى أنّ الذي وصلته بمنزلة الاسم.[7]

ب- **العلاقة غير التبادلية (التخالفية).** أمّا إذا كان السياق لا يسمح بتبادل العنصرين في نفس الموقع على محور القياس بل يقبل أحدهما ويرفض الآخر، أي : يكون الكلام مستقيماً مع أحدهما وليس كذلك مع الآخر، فتكون العلاقة تخالفيه غير تبادلية [8]. إنّ من أوضح الأمثلة على هذه العلاقة عند سيبويه قوله - رحمه الله - عن الأفعال : "ويبين لك أنّها ليس بأسماء أنّك لو وضعتها مواضع الأسماء لم يجز ذلك" ويستعمل دليلاً سياقيا على ذلك فيقول :" ألا ترى أنّك لو قلت : إنّ يضرب يأتينا وأشباه ذلك لم يكن كلاماً "[9]

ويبين التخالف بين وظيفة (سوف) و(قد) عند دخولها على الأسماء فيقول: ولو قلت: (سوف زيد أضرب) لم يحسن أو (قد زيداً لقيت) لم يحسن لأنّها إنما وضعت للأفعال "[10]

---

[1] الأصول، د. تمام حسان، عالم الكتب – القاهرة، ط2000م، (54).
[2] البنيوية في اللسانيات، (175،176).
[3] السابق، (175).
[4] الكتاب، (14/1).
[5] الكتاب (6/3).
[6] الكتاب ،(67/1، 187)، نظرية النحو، (36).
[7] الكتاب، (6/3).
[8] البنيوية في اللسانيات،(176).
[9] الكتاب، (14/1).
[10] الكتاب، (98/1).

ج- **العلاقة التكاملية** :وهي نوع من العلاقة التوزيعية تختلف عن النوعين السابقين، فهي ليست تبادلية ولا تخالفية، ولا يمكن أن تظهر الوحدة أو العنصر اللغوي من دون العنصر الآخر، فلا بدّ أن يظهرا معاً؛ ولذلك تسمّى العلاقة تكاملية، فهما في حالة إدماج.[1]

إنّ هذه العلاقة يمكن إدراكها على مستويين عند سيبويه، الأوّل: على مستوى الوظيفة النحوية، فهناك وظيفة تستلزم وظيفة أخرى، فالمبتدأ يستلزم الخبر، والفعل يستلزم الفاعل، وهو ما أشار إليه سيبويه بوضوح عندما تحدث عن المسند والمسند إليه.[2] ومن ذلك قوله أيضا : " هذا باب الفاعل الذي الذي يتعدّاه فعله إلى مفعولين وليس لك أن تقتصر على أحد المفعولين دون الآخر "[3]

أمّا المستوى الثاني: فعلى مستوى الأدوات أو المورفيمات الوظيفية، فيشير سيبويه إلى بعض الحروف، ويجعلها مختصة بالدخول على صنف لغوي معيّن، ولا يمكن أن تستعمل بدونه حيث يقول عن (سوف وقد):" إنما وضعت للأفعال"، ويقول: "وذلك أنّ من الحروف حروفاً لا يذكر بعدها إلاّ الفعل"[4]

ويقول عن(أنْ):" لأنّه قبيح أن يُفْصَل بين أنّ والفعل كما قبح أن يفصل بين (كي) والفعل "[5] ويقول باختصاص(هلا ولولا وأولّا) بالفعل.[6] إنّه يؤكّد في ذلك على التلازم بين هذه الأدوات وبين الفعل، حيث لا يمكن أن ترِد هذه الأدوات أو تستعمل إلاّ مع الفعل .

ويؤكّد كذلك على اختصاص (أل) التعريف بالدخول على الاسم في معرض كلامه عن (قد) بطريقة المقارنة فيقول :" لأنّ منزلة قد من الفعل بمنزلة الألف واللام من الاسم ".[7]

فمن كل ذلك يتضح مدى إدراك سيبويه للعلاقة التكاملية بين تلك الوحدات اللغوية.

**الخاتمة:** من خلال بحثنا هذا تجلت لنا كثير من النتائج منها:

1. إن عدم وجود مقدّمة لكتاب سيبويه لا يعني أنّه لم يختط له منهجا عند تأليفه للكتاب، فقد تكون حالت دون ذلك ظروف ومشاغل لبيان منهجه وكتابة مقدّمة لكتابه.
2. إن الاتجاه التوزيعي هو منهج في التحليل اللغوي يعتمد على الشكل الصوري للتركيب دون النظر إلى الجانب الدلالي أو المعنى.
3. إن فهم سيبويه للنحو لا يقتصر على الجانب الشكلي، بل يجعل المعنى ركيزة أساسية للتحليل اللغوي.
4. وإذا كان التوزيعيون يعتمدون على الشكل التركيبي في التحليل اللغوي، فإنّ سيبويه استعمل الشكل لغرض التصنيف من دون أن يستبعد المعنى.

---

[1] البنيوية في اللسانيات، (175).

[2] الكتاب، (23/1).

[3] الكتاب، (39،41/1).

[4] الكتاب، (98/1).

[5] الكتاب، (162/1).

[6] الكتاب، (115/1).

[7] الكتاب، (115/3).

5. لقد اعتمد سيبويه على المنهج الوصفي عامّة ولم يمنعه ذلك من الأخذ من كل منهج بقدر ما تفرضه عليه الظاهرة المدروسة، فقد يلجأ إلى الجانب الشكلي أو البنية العميقة.
6. لقد استند سيبويه إلى بعض آليات التوزيع لغرض التصنيف والتحليل، فقد اعتمد (المشابهة) أصلا لتفسير كثير من الظواهر النحوية.
7. وأشار إلى الثنائية (المؤلفات المباشرة) عندما أكد تكوين الجملة العربية من مسند ومسند إليه.
8. واتخذ (الخانية) مبدأ ثابتا ليضبط من خلاله العلاقة بين الوظيفة النحوية والموقع الذي تشغله الوحدة اللغوية، مستعملا ذلك لغرض تصنيف الوحدات المتشابهة أو بيان الاختلاف التصنيفي بينها.
9. ومن مصطلحات (الخانية) لديه: (المنزلة) و(الموضع) و(الموقع).
10. أدرك سيبويه أهمّية الضمائم الوظيفية (المورفيمات غير المستقلة) ودورها في تصنيف الوحدات اللغوية، وتمييز أقسام الكلام بعضها عن بعض؛ من حيث اتصال بعضها بوحدات محدّدة دون البعض الآخر.
11. لقد اعتمد سيبويه (الاستبدال) كآلية لبيان العلاقة بين الوحدات وتصنيفها، فالوحدات التي بينها علاقة تبادلية (وفاقية) بحسب الاستبدال تنتمي إلى صنف واحد، والوحدات التي ليس بينها تبادل فهي مختلفة من حيث التصنيف اللغوي.
12. كما أشار إلى أنّ هناك علاقة تكاملية (تلازمية) بين الوحدات اللغوية على مستوى الوظيفة النحوية، فهناك وظيفة تستلزم وظيفة معيّنة، أو على مستوى المورفيمات الوظيفية، فهناك مورفيمات خاصّة بالأفعال، كما أنّ هناك مورفيمات خاصّة بالأسماء.

## المصادر والمراجع:


1. آليات التصنيف اللغوي بين علم اللغة المعرفي والنحو العربيّ، د. لطيفة إبراهيم النجار، مجلّة جامعة الإمارات العربية – 1424هـ.
2. أثر المطابقة في توجيه بناء الجملة في العربية، د. حسن محمّد علي، مجلّة اللسانيات العربية، مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز، الرياض، العدد الثاني، 2015م.
3. الأصول، د. تمام حسان، عالم الكتب – القاهرة، ط2000م.
4. أقسام الكلام العربي بين الشكل والوظيفة، د. فاضل مصطفى الساقي، مكتبة الخانجي- القاهرة، 1977م.
5. إنباه الرواة على أنباه النحاة، للقفطي، تحقيق: محمّد أبو الفضل إبراهيم، دار الكتب المصرية – القاهرة، 1954م.
6. أهمّية الربط بين التفكير اللغوي عند العرب ونظريات البحث اللغوي الحديث، د. حسام البهنساوي، مكتبة الثقافة الدينية – القاهرة ،1994م.
7. أوضح المسالك على ألفية ابن مالك، لابن هاشم الأنصاري، تحقيق: محمّد محيي الدين عبد الحميد، دار الجيل- بيروت، 1979م.

8. بغية الوعاة في طبقات اللغويين والنحاة ،لجلال الدين السيوطي، تحقيق: محمّد أبو الفضل إبراهيم، مكتبة عيسى الحلبي، القاهرة، 1964م.

9. البنيوية في اللسانيات، د. محمّد الحناش، دار الرشاد الحديثة – الدار البيضاء، ط1، 2980م.

10.سيبويه إمام النحاة، د. علي النجدي ناصف، عالم الكتب والمطبعة العثمانية – القاهرة ،1979م.

11.شرح ابن عقيل، تحقيق: محمّد محي الدين عبدالحميد، مركز الرسالة للدراسات وتحقيق التراث،ط1، 20013م.

12.علم اللغة، علي عبدالواحد وافي، دار نهضة مصر – القاهرة، ط 7،1972م.

13.علم اللغة العامّ، دي سوسور، ترجمة : د / يوئيل يوسف عزيز، بيت الموصل – العراق، ط1988م.

14.علم اللغة، مقدّمة للقارئ العربي، محمود السعران، دار النهضة العربية – بيروت،1984م.

15.القياس عند سيبويه، دينايو لياني، بحث ماجستير – جامعة شريف هداية الله – جاكرتا ،2010م.

16.الكتاب لسيبويه، تحقيق: عبد السلام محمّد هارون، مكتبة الخانجي – القاهرة، 1988م.

17.كشف المشكل في النحو للحيدرة اليمني، تحقيق: هادي عطية مطر، مطبعة الإرشاد – بغداد، 1984م.

18.اللسانيات : المجال والوظيفة والمنهج، د. سمير شريف استيتية، عالم الكتب الحديث - عمان، 2008م.

19.اللسانيات واللغة العربية، نماذج تركيبية، د. عبد القادر الفاسي الفهري، دار توبقال . الدار البيضاء، ط3/ 1993.

20.اللغة العربية : معناها ومبناها، د. تمام حسان، عالم الكتب – القاهرة، ط4، 2004م.

21.مبادئ في اللسانيات، خولة طالب الإبراهيمي، دار القصبة للنشر – الجزائر-2000م.

22.مبادئ اللسانيات، د. أحمد محمّد قدور، دار الفكر – بيروت ،2008م.

23.مبادئ النحو البنيوي، د. يحي بعيطيش، مجلّة الدراسات اللغوية – جامعة منتوري قسنطينة- العدد 6، 2010م .

24.المدارس النحوية ،د. شوقي ضيف، دار المعارف – القاهرة، ط6، 1968م.

25.مدخل إلى علم اللغة، د. محمود فهمي حجازي، دار الثقافة – القاهرة،ط2، 1987م.

26.المعارف لابن قتيبة، تحقيق: ثروت عكاشة، دار المعارف- القاهرة، 1966م.

27.مقدّمة في اللسانيات، د. عاطف فضل محمّد، دار المسيرة – عمان، ط1، 2011م.

28.النحو العربي والدرس الحديث، د. عبده الراجحي، دار النهضة العربية – بيروت، ط1979م.

29.نظرية النحو العربي في ضوء مناهج النظر اللغوي الحديث، د. نهاد الموسى، مكتبة وسام، ط2، 1987م.

30.النكت في تفسير كتاب سيبويه للأعلم الشنتمري، تحقيق: زهير عبد المحسن سلطان، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، الكويت، 1987م.

31.مدخل إلى علم اللغة، د. محمّد علي الخولي، دار الفلاح – الأردن، ط2000م

# توصيف الصّرف العربيّ: أبنية الأفعال أنموذجًا

أ.جميلة غريّب، أ.د خليفة صحراوي
جامعة باجي مختار (عنابة)

**الملخّص:**

في ظلّ التطوّر التّكنولوجي؛غدت الحاجة ماسّة لتوصيف اللّغة العربيّة ثمّ حوسبتها،السّبيل الوحيد للتّقدّم في العديد من التّطبيقات اللّغويّة الحاسوبيّة من قبيل:التعرّف الآلي على الصّوت،وتحويل النصّ المكتوب إلى منطوق،وَتقنيّات التّحليل الصّرفيَ والنّحويّ والدّلالي،وما يؤسّس عليها من برامج تخدم الفهرسة والتّرجمة والتّعليم.

وقد تعامل الدّرس اللّساني الحديث مع الصّرف مورد التّوسّع،والانفتاح اللّغويّ بما يوفّره من وسائل عديدة لإنشاء كلمات جديدة لإثراء اللّغة والزّيادة من خصوبتها المعجميّة.لذا فنجاح حوسبة بقيّة المستويات اللّغويّة قائمةعليه.لأجل ذلك اختارت الدّراسة جانبًا منه لتوصيفه وهو(أبنية الأفعال)متّبعة المنهج التّطبيقيّ.

**الكلمات الدّالة:** توصيف – حاسوب –الصّرف العربيّ –أبنية الأفعال.

**Abstract**

Facing the huge technological progress, the need for Arabic language processing and its descriptiveness has become crucial. Indeed, this computerization is the only way to develop linguistic research fields such as voice recognition, conversion text into audio file and the morphological, syntactical and semantic al analysis technics and all other applications which are based on this analysis as indexing, machine translation and e-learning.

On the other hand, the recent linguistic discourse considers the morphology as a source of a linguistic expansion due to the multitude of tools that provided to create neologisms, enrich the Arabic language and expand their vocabulary. Therefore, the successful processing of all these levels depends closely of the success of the morphological analysis. For this reason, our study addresses the descriptiveness of one of its components, namely the verbs structuring following an empirical approach.

**Keywords:** Descriptivity- Computer - Arabic morphology – Verbs structures

**المقدّمة:**

تدخل معالجة اللّغة العربيّة كلغة طبيعيّة في علم جديد وليد التّطوّرات التكنولوجيّة المتقدّمة ألا وهو اللسانيات الحاسوبيّة، التي تعدّ أحد فروع اللّسانيّات وأحدثها. ويبدو جليًّا أنّ هذا العلم فرع بينيَ؛ ينتسب نصفه إلى اللّسانيّات وموضوعهُ اللّغة، ونصفه الآخر حاسوبي، وموضوعه حوسبة الملكة اللّغوية في رموز رياضيّة يفهمها الحاسوب.(1)

إنّ أهمّ عمل يضطلع به الباحث في اللّسانيّات لتطويع حقول اللّغة العربيّة للعلاج الآلي، هو توصيفها.

والتّوصيف[2] إجراء متقدّم لعمليّة الوصف اللّساني، يتضاعف فيه جهد الباحث ويدقّق فيه وصفه للمادّة اللّسانيّة المراد توصيفها.ويُستعمل لكتابته تدوين رياضيّ تحليليّ،هو أقرب للفهم من الحاسوب منه إلى الإنسان.

وقد استُخدم هذا المصطلح في مجالات علميّة كثيرة، ولم يدخل الميدان اللّسانيّ إلاّ من خلال ما عُرض في كتاب "العربيّة نحو توصيف جديد في ضوء اللّسانيّات الحاسوبيّة" للأستاذ الدّكتور نهاد الموسى، حيث يقول أنّ"التّوصيف تخطيط تفصيليّ مضاف،قد يهدي إلى خُطى التدرّج في اكتساب اللّغة..لكنّه يمثّل النّموذج اللّغويّ المقتضى إيداعه في الحاسوب،ومبلغ القول أنّ الوصف للإنسان والتّوصيف للحاسوب."(3)

**أوّلا:الهدف من توصيف اللّغة:**

الهدف من توصيف اللّغة ثمّ حوسبتها؛ أن نهيّئ للحاسوب كفاية لغويّة [4] أشبه ما تكون بالإنسان حين يستقبل اللّغة ويدركها ويفهمها ثمّ يعيد إنتاجها وفق مقتضى الحال.

ويقصد بالكفاية اللّغويّة؛ إقامة هندسة للّغة[5] نسعى من خلالها إلى استغلال المتاح من الحصاد اللّسانيّ النّظريّ، والتّطبيقيّ لتصميم وتطوير أنظمة للمعالجة الآليّة للّغة –" يمكن أن تكون بدورها، عونا للّغويّن في بلورة نظريّاتهم، وشحذ افتراضاتهم ومعطياتهم، وتهذيب نظم تقعيدهم-"[6]

واللغة العربيّة أقدر من غيرها للمعالجة الآليّة؛لانتظام مبانيها واتّساق مستوياتها.كما أنّها أحوج إلى الهندسة وذلك لسبب بسيط؛ كثرة الفجوات في تنظيرها اللّسانيّ الرّاهن. ولا شكّ أنّ الهندسة بأساليبها العمليّة، تستطيع سدّ جزء من هذا الفراغ التّنظيريّ، فهي ذو أبعاد حضاريّة مهمّة، تكشف عنها النّتائج العمليّة لحوسبة اللّغة، ليصبح بذلك الحاسوب قادرا على القيام بالعمليّات اللّغويّة من تركيب اللّغة وتحليلها، وتمثيل الرّسم الكتابيّ بالأصوات المنطوقة والعكس، ويشكّل الصّيغ الصّرفيّة ويتعرّفها في سياق الكلام، ويعلّم مختلف الفنون والآداب وغيره. وعليه؛ فالحاجة ماسّة إلى رؤية جديدة تعيد النّظر في جميع جوانب المنظومة اللّغويّة من خلال توصيفها ثمّ حوسبتها.

**ثانيا:المشكلات الحاسوبية لحوسبة اللغة العربيّة:**

إنّ المشكلات المتعلّقة بالحاسوب في مواجهة حوسبة اللّغة العربيّة هي في الأساس: طغيان الأساس الإنكليزي على تقنيّات الحاسوب والمعلومات التي يمكن تلخيصها في ما يلي:

1- تصميم جميع لغات البرمجة، بافتراض أن اللّغة الإنكليزية هي لغة الاستخدام.

2-استخدام شفرات لتبادل البيانات، مصمّمة أصلا للتّفاعل مع الأبجديّة الإنكليزيّة المحدودة في عدد حروفها وأشكالها.

3-تصميم أساليب نظم تخزين المعلومات واسترجاعها على أساس اللّغة الإنكليزية، التي تمثّل بها المعطيات عادة ويستعملها المستخدم في صياغة طلبات بحثه.

4-يطغى على برامج الحاسوب التّعليميّة، والتّرفيهيّة استعمال اللّغة الإنكليزيّة.

5- معظم الكتب، والمراجع، والدّوريّات، والبحوث باللّغة الإنكليزيّة.(7)

**ثالثا:توصيف الصّرف العربيّ:**

يحتل الصّرف مكانة مهمّة في الدّراسات اللّغويّة، والحديث عن مكانته كالحديث عن أصل الشّيء وفروعه "ذلك أنّ المرء لا يستطيع التّعامل مع مادّة لا يعرف العناصر التي يتألّف منها"- (8) فلا يحسن التّعامل معها إلى أن يتركها. ويؤكّد أهمّيّة الصّرف ويعظّمها السّيوطيّ فيقول: " أمّا التّصريف فإنّ ما فاته

علمه فاته المعظم"[9]- أمّا الدّرس اللّغويّ الحديث، فتعامل مع الصّرف كونه محورًا مهمًّا لتوفير المادّة المعجميّة التي هي أساس الإنتاج اللّغويّ، قال في ذلك تمّام حسّان " ليس للنّحو من المباني إلّا ما يقدّمه له الصّرف"-[10]

ويتميّز صرف اللّغة العربيّة بالاطّراد المنتظم ودقّة القياس، ممّا أدّى البعض إلى وصفه بالجبريّ بدرجة تقترب من حدّ الاصطناع، حتى بات إخضاعه للقواعد الحاسوبيّة أمرًا ممكنا.

كما يعتمد إخضاع اللّغات لعمليّة الحوسبة على إحدى طريقتين:

**الأولى:** بناء قاعدة بيانات ضخمة تحوي انزياحات الصرف بأشكالها المختلفة، ويعيب هذه الطريقة ضخامة المادّة اللّغويّة المدخلة إلى الحاسوب، ممّا يزيد عبء العمل على المحوسب، وتضييقها للإنتاج اللّغويّ باعتمادها مواد المعجم مرجعًا وحيدًا للاشتقاق منه.

**الثانية:** بناء قواعد وخوارزميّات تأتلف النّظام الصّرفيّ كاملاً.

وتعالج الطّريقة الثّانية عيوب الأولى، إلّا أنّها تزيد الحمل على اللّسانيّ في اختزال القواعد التي تنظّم المادّة، وتخضعها لمبدأي الصّحة والقبول.[11]

وعليه؛ اعتمدت الدّراسة طريقة بناء قواعد وخوارزميّات، لتوصيف جانبًا من الجوانب الصّرفيّة في اللّغة العربيّة ألا وهو: أبنية الأفعال؛حتّى يتمكّن الحاسوب -بعد هندستها-علاج هذه المعطيات وتحويلها إلى برامج محوسبة. كما استقينا المادّة اللّسانيّة لأبنية الأفعال، من مصادر ومراجع متنوّعة القديمة منها والحديثة، ويُذكر على سبيل المثال لا الحصر: المرجع في اللّغة العربيّة نحوها وصرفها، معجم تصريف الأفعال العربيّة، جامع الدّروس العربيّة، والمغنى الجديد في علم الصّرف.

قبل الشروع في عمليّة التّوصيف؛ يتعيّن القيام بتصنيف أبنية الأفعال من حيث التّجريد والزّيادة، وما يلحقها من الصحّة والعلّة، ثم إنشاء مخطّطا توضيحيًّا للمادّة الصّرفيّة المراد توصيفها.

وانطلاقا من التّصنيف ثمّ التّخطيط؛ يستنتج توصيفًا لأبنية الأفعال، مشفوعا بتعليمات استخدام البرنامج ثمّ نتائج الدّراسة.

بعد الانتهاء من عمليّة توصيف أبنية الأفعال؛ تأتي مرحلة ثانية وهي مرحلة بينيّة (بين التّوصيف والعلاج الآليّ)، وهي إعادة هيكلة هذه المعطيات في شكلها الأخير (أي خوارزميّات)، أكثر تفصيلاً وتقعيدًا (في شكل برمجيّات) يفهمها الحاسوب.

وعليه، يتعيّن التّقيّد بالتّعليمات الآتية:

1- إرجاع الفعل لماضيه

2- تجريد الفعل من اللّواصق (السّوابق واللّواحق).

**رابعا:تصنيف وتخطيط أبنية الأفعال:**

عملية التّوصيف تسبقها مراحل، وتتلوها أخرى، حتّى يتمّ دمج المعطيات اللّغويّة بالحاسوب.

**المراحل السّابقة:** هي عمليّتي التّصنيف والتّخطيط.

أمّا **المراحل اللّاحقة** فتتمثّل في:

- استدعاء الخوارزميّات البرمجيّة التي تعالج المحلّل الصّرفيّ.
- اختيار ما يتناسب مع المسألة (أو الموضوع) المراد حوسبته.
- تطبيق الخوارزميّة المناسبة على ما تمّ توصيفه.
- إدخال المعطيات بالحاسوب.

ويمثّل لهذه المراحل بالمخطّط الآتي:

**← تصنيف ← تخطيط ← توصيف ← انتقاء خوارزمية ← هندسة المادّة ← إدخال – علاج آلي**

**لسانيّ** (تصنيف، تخطيط، توصيف) — **حاسوبيّ** (انتقاء خوارزمية، هندسة المادّة، إدخال)

**I.تصنيف الأفعال من حيث التّجريد والزّيادة:**

تصنّف الأفعال من حيث التّجريد والزّيادة إلى:

1-فعل مجرّد 2- فعل مزيد

**المجرّد نوعان:**

1- 1 ثلاثي 1-2 رباعي

**1-1- المجرّد الثّلاثّي:**

فَعَلَ – يَفْعُلُ

فَعَلَ - يَفْعِلُ

فَعَلَ- يَفْعَلَ

فَعُلَ- يَفْعُلُ

فَعِلَ- يَفْعَلُ

فَعِلَ- يَفْعِلُ

1-2 **المجرّد الرّباعيّ:**

– فَعْلَلَ

**2- المزيد نوعان:**

2-1 مزيد الثّلاثيّ 2-2 مزيد الرّباعيّ.

**2- 1 أبنية مزيد الثّلاثيّ:**

-فَعَّلَ - انْفَعَلَ

-فاعل - افْتَعَلَ

- افْعَلّ - اسْتَفْعَلَ

-تَفَعَّل - اِفعالّ

-تَفَاعَل - اِفعَوْعَلَ

-أَفْعَلَ - اِفْعَوَّل

**2-1-1 مزيد الثّلاثيّ بحرف:**

-أَفْعَلَ -فَاعَلَ -فَعَّل

**2-1-2مزيد الثّلاثيّ بحرفين:**

-اِنْفَعَلَ -اِفْتَعَلَ -تَفَاعَلَ -تَفَعَّلَ -اِفْعَلَّ

**2-1-3 مزيد الثّلاثيّ بثّلاثة أحرف:**

-اِسْتَفْعَلَ -اِفْعَوْعَلَ -اِفْعَوَّلَ -اِفعَالَّ

**2-2 أبنية مزيد الرُّباعيّ:**

-تَفَعْلَلَ، تَفَعْوَلَ، تَفَعْيَلَ -اِفْعَنْلَلَ -اِفْعَلَّلَ.

**2-2-1مزيد الرّباعيّ بحرف:**

-اِفْعَنْلَلَ. -اِفْعَلَلَّ

**2-2-2مزيد الرّباعي بحرفين:**

-افْعَنْلل -افعللّ

**بعض الأمثلة عن الأفعال وأبنيتها الصّرفيّة:**

1- كَتَبَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعَلَ-يَفْعُلُ

2- جَلَسَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعَلَ-يَفْعِلُ

3- فَتَحَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعَلَ-يَفْعَلُ

4- يَسُرَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعُلَ-يَفْعُلُ

5- وَسُمَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعُلَ-يَفْعُلُ

6- عَلِمَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعِل-يَفْعَلُ

7- حَسِبَ مجرّد ثلاثيّ بنيته فَعِلَ-يَفعِلُ

8- بدّل مزيد ثلاثيّ(1) بنيته فَعَّلَ-يُفْعِّلُ

9- تَابَعَ مزيد ثلاثيّ(1) بنيته فَاعَلَ-يُفَاعِلُ

10- أَثْبَتَ مزيد ثلاثيّ(1) بنيته أَفْعَلَ-يُفْعِلُ

11- تَجَرَّدَ مزيد ثلاثيّ(2) بنيته تَفَعَّلَ-يَتَفَعَّلُ

12- تَقَاعَدَ مزيد ثلاثيّ(2) بنيته تَفَاعَلَ-يَتَفَاعَلُ

13- اِنْخَرَطَ مزيد ثلاثيّ(2) بنيته اِنْفَعَلَ - يَنْفَعِلَ

14- اِرْتَبَطَ مزيد ثلاثيّ(2) بنيته اِفْتَعَلَ-يَفْتَعِلُ

15- اسْوَدَّ مزيد ثلاثيّ(2) بنيته اِفْعَلَّ- يَفْعَلُّ

16- اِسْتَقْبَلَ مزيد ثلاثيّ(3) بنيته اِسْتَفْعَلَ- يَسْتَفْعِلُ

17- اِحْدَوْدَبَ مزيد ثلاثيّ(3) بنيته اِفْعَوْعَلَ- يَفْعَوْعِلُ

18- ادْهَامَّ [12] مزيد ثلاثيّ(3) بنيته اِفْعَالَّ- يَفْعَالُّ.

19- اِحْوَوَّى [13] مزيد ثلاثيّ(3) بنيته اِفْعَوَّلَ- يَفْعَوِّلُ.

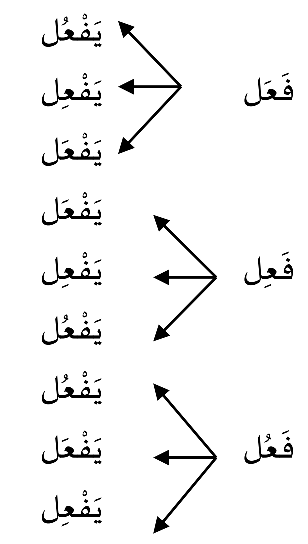
20- زَلْزَلَ مجرّد رباعيّ بنيته فَعْلَلَ - يُفَعْلِلُ.

21- تَزَحْلَقَ مزيد رباعيّ(1) بنيته تَفَعْلَلَ - يَتَفَعْلَلُ

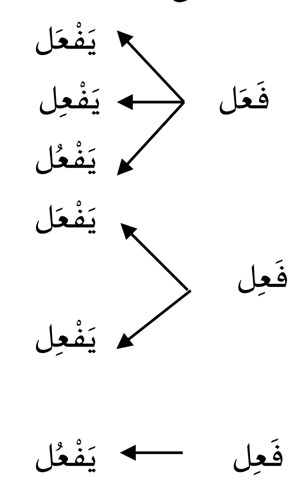
22- اِحْرَنْجَم [14] مزيد رباعيّ(2) بنيته اِفْعَنْلَلَ – يَفْعَنْلِلُ

23- اِقْشَعَرَّ مزيد رباعيّ(2) بينته اِفْعَلَلَّ – يَفْعَلِلُّ

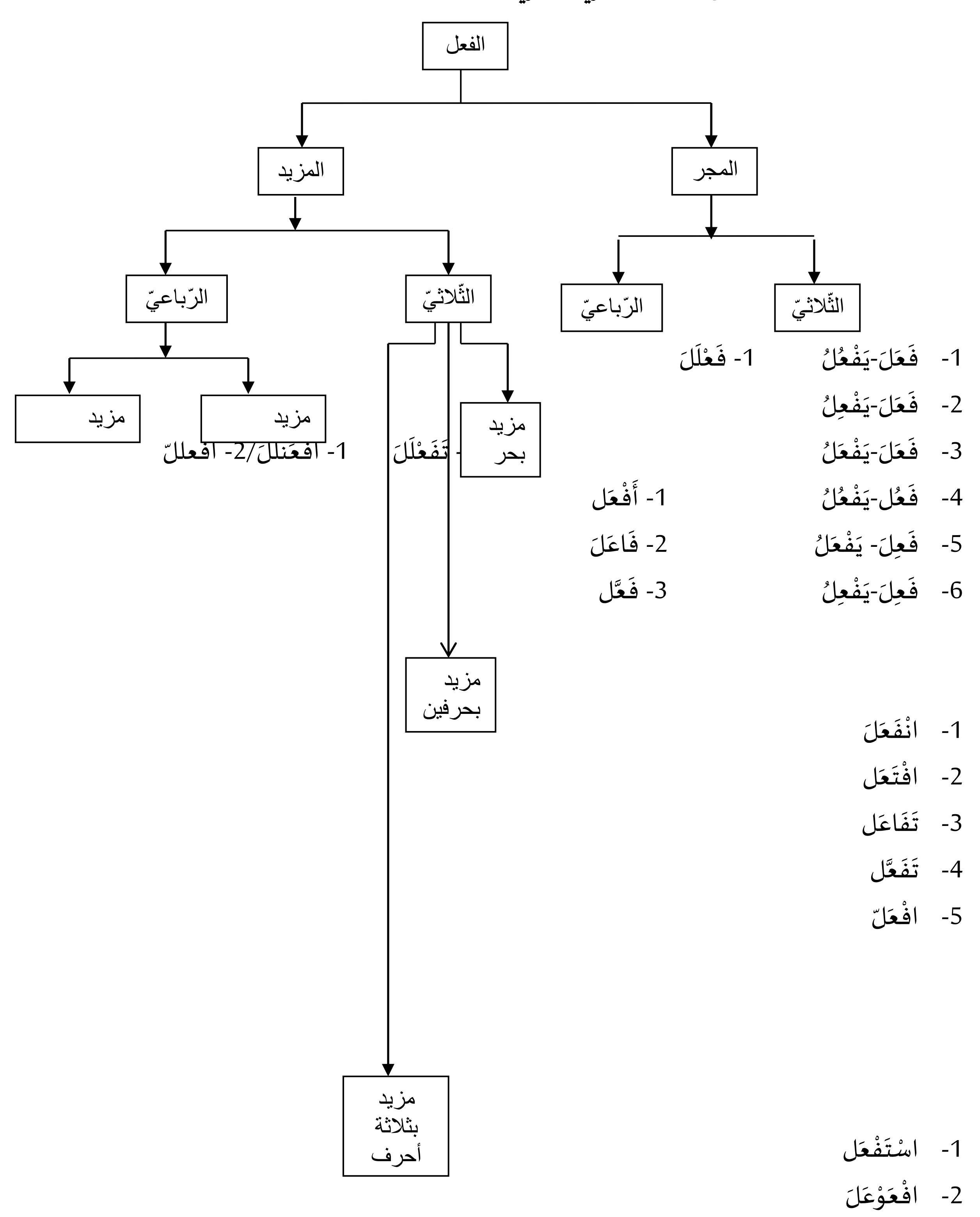
يلاحظ أنّ للفعل الثّلاثي المجرّد ثلاث صور في الماضي وثلاث في المضارع، إلاّ أنّه بتقابل الماضي بالمضارع تكون الصّور الافتراضيّة ناتجة عن الإمكانات الرياضيّة: 3×3=9.




فهذه تسع صور والمستخدم منها ستّ فقط توزّع كالآتي:



**II.مخطّط لأبنية الأفعال من حيث التّجريد والزّيادة.**




**خامسا: توصيف أبنية الأفعال (المجرّدة والمزيدة):**

**1-1 المجرّد الثّلاثيّ:**

**(فَعَل)←[فتح الأوّل+فتح الثّانيّ+فتح الثّالث]**

**1-1-(فَعَلَ) مضارعه بضمّ عين الفعل(يفعُل)**

(فَعَلَ)← صحيح سالم← مضارعه يضمّ عين الفعل (يفعُل): كُتَبَ←يَكْتُبُ

(فَعَلَ)←صحيح مهموز← مضارعه يضمّ عين الفعل (يَفْعُل):أكَلَ←يَأْكُلُ

هَنَأَ ← يَهْنُؤُ

(فَعَلَ)←صحيح مضاعف(عينه مضاعفة)←مضارعه[ياء+فتح+ضمّ +عين مشدّدة بالضّم]:شَقَّ ← يَشُقُّ

فَعَلَ ← معتّل الفاء (مثال) ←مضارعه يضمّ عين الفعل (يفعُل): وَجَلَ ← يَوْجُلُ.

فَعَلَ ←أجوف بالألف منقلة عن واو ← مضارعه بضمّ عين الفعل أصلا (الواو) منقلبة إلى سكون لوقوعها ضمّة[ياء +فتح+ضمّ+سكون+ضمّ]: قال ←يَقُول.

(فَعَلَ)←ناقص بالألف منقلبة عن واو ← مضارعه بضمّ عين الفعل أصلا(الواو) منقلبة إلى سكون لوقوعها بعد ضمّ [ياء+فتح+سكون+ضمّ+سكون] دَعَا ← يَدْعُو.

**2-1-(فَعَلَ) مضارعه بكسر عين الفعل: (يَفْعِل)**

(فَعَلَ)← صحيح سالم← مضارعه بكسر عين الفعل (يفعِل): ضَرَبَ ←يَضْرِبُ

(فَعَلَ)← صحيح مهموز الفاء← مضارعه بكسر عين الفعل (يفعِل): أَثَرَ ←يَأْثِر

(فَعَلَ)← صحيح مهموز العين[الهمزة على ألف]← مضارعه بكسر عين الفعل (يفعِل):تكتب الهمزة على نبرة: رَأَسَ←يَرْئِسُ

(فَعَل)← معتلّ الفاء (مثال)←مضارعه بكسر عين الفعل (يفْعِل) [مع حذف الواو لوقوعها بين عدوّتها الفتحة والكسرة]: وَصَلَ ←يَصل

(فَعَلَ)← معتلّ العين (أجوف بالألف) ← تقلب الألف ياءً لوقوعها بعد كسرة متلوّة بحركة [ياء +فتح+ كسر+ سكون+ ضمّ]: بَاع ← يَبِيعُ.

(فَعَلَ) ←مضاعف←مضارعه [ياء+فتح+كسر+لام الفعل مضاعفه+ضمّ]:فرّ←يفرَّ

(فَعَلَ)← معتلّ اللام (ناقص) ← مضارعه [ياء+فتح+سكون+كسر+سكون الياء]: رمَى ←يَرْمِي (لم تأتي الياء متحرّكة لمناسبتها حركة الكسر التّي سبقتها).

(فَعَلَ)←معتلّ (لفيف مفروق)←مضارعه [ياء+فتح+(حذف الواو لوقوعها بين عدوّتها الفتحة والكسرة)+كسر+سكون الياء] وَفَى ← يَفِي. (التزمت الياء بسكونها لوقوعها، آخر الفعل بعد كسر).

(فَعَلَ)←معتلّ (لفيف مقرون)←مضارعه[ياء +فتح+ سكون+ كسر+قُلبت الألف ياء لوقوعها بعد كسرة]:طَوَى ← يَطْوِي.

**1-1- 3-(فَعَلَ)← مضارعه فتح عين الفعل (يفعَلُ).**

(فَعَلَ)← صحيح سالم← مضارعه بفتح عين الفعل (يفعَل): فَتَحَ ←يَفْتَحُ.

(فَعَلَ)← صحيح مضاعف← مضارعه [ياء+فتح+فتح+لام الفعل مضاعفة+ضمّ]: عَضَّ← يَعَضُ.

(فَعَلَ)← صحيح مهموز الفاء← مضارعه بفتح عين الفعل (يفعَل): أَلَهَ ← يَأْلَهُ.

(فَعَلَ)← صحيح مهموز العين← مضارعه بفتح عين الفعل (يَفْعَلُ): سَأَلَ ← يَسْأَل.

(فَعَلَ)← صحيح مهموز اللاّم ← مضارعه بفتح عين الفعل (يفعَل): دَرَأَ ← يَدْرَأُ.

(فَعَلَ)← معتلّ الفاء(مثال)← مضارعه [ياء+فتح+حذف الواو لوقوعها بين الفتحة والكسرة+فتح+ضمّ]: وَضَعَ ← يَضَعُ.

(فَعَلَ)← معتلّ العين (أجوف) ←مضارعه [ياء+فتح+فتح+مدّ+ضمّ]: بَاتَ ← يَبَاتُ [الأصل في الفعل يَبْيَتُ؛ حذفت العلّة المتوسّطة لوقوعها بين الحركة والسكون وقُلبت ألفًا لوُقوعها متحركة بعد فتحة (بَيَتَ)].

(فَعَلَ)← معتلّ اللاّم (ناقص) ← مضارعه [ياء+فتح+سكون+فتح+ألفًا مقصورة]: سَعَى ← يَسْعَى.

**1-2-(فَعلَ)←[فتح الأوّل+ضمّ الثّاني+فتح الثّالث].**

**1-2-1-مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُل).**

(فَعُلَ)←صحيح سالم←مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُلُ): كَرُم ← يَكْرُمُ.

(فَعُلَ)←صحيح مضاعف← مضارعه[ياء+فتح+ضمّ+لام الفعل مضاعفة+ضمّ]: همّ← يَهُمُّ .

(فَعُلَ)←صحيح مهموز الفاء← مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُل): أَصُلَ ← يَأْصُلُ.

(فَعُلَ)←صحيح مهموز العين ← مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفعُل): لَؤُمَ ← يَلْؤُمُ.

(فَعُلَ)←صحيح مهموز اللاّم← مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُل): جَرُؤَ← يَجْرُؤُ.

(فَعُلَ)←معتلّ الفاء (مثال) ← مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُلُ): يَسُرَ← يَيْسُرُ.

(فَعُلَ)←معتلّ العين (أجوف) ← مضارعه بضمّ عين الفعل (يَفْعُلُ): هَيُؤَ← يَهْيُؤُ.

(فَعُلَ)←معتلّ الفاء (ناقص) ← مضارعه بضمّ عين الفعل، وحذف حركة لامه لوقوعها (أي الواو) مضمومة في آخر الفعل بعد ضمّة: سَهُوَ ← يَسْهُو.

**3-(فَعِلَ) ← [فتح الأوّل + كسر الثّاني +فتح الثّالث].**

**1- 3-1- مضارعه بفتح عين الفعل (يَفْعَلُ).**

(فَعِلَ) ← صحيح سالم ← مضارعه بفتح عين الفعل (يَفْعَل): عَلِمَ ← يَعْلَمُ.

(فَعِلَ) ← صحيح مضاعف ← مضارعه [ياء+فتح+فتح+لام الفعل مضاعفة+ ضمّ]: ظَلّ ← يَظَلُّ

(فَعِلَ) ← صحيح مهموز الفاء ← مضارعه فتح عين الفعل (يَفْعَلُ): أَلِفَ ← يَأْلَفُ .

(فَعِلَ) ←صحيح مهموز العين←مضارعه بفتح عين الفعل[تكتب الهمزة على الألف]:بَئِسَ← يَبْأسُ

(فَعِلَ) ← صحيح مهموز اللاّم←مضارعه بفتح عين الفعل [تكتب الهمزة في آخر الفعل على الألف]: خطِئَ ← يَخْطَأُ.

(فَعِلَ) ← معتلّ الفاء (مثال) ← مضارعه بفتح عين الفعل (يَفْعِل): وَجِعَ ← يَوْجَعُ .

(فَعِلَ) ← معتلّ العين (أجوف) ← مضارعه [ياء+فتح+فتح+ألف المدّ، قُلبت عن واو لوقوعها متحرّكة بعد فتح+ضمّ]: خَاف ← يَخَافُ.

(فَعِلَ)←معتلّ اللاّم (ناقص)← مضارعه[ياء+فتح+سكون+فتح+ألف مقصورة]: بَقيَ←يَبقى

(فَعِلَ)←لفيف مفروق← مضارعه[ياء+فتح+سكون+فتح+ألف مقصورة]: وَنيَ ← يَوْنى[15].

(فَعِلَ)←لفيف مقرون←مضارعه[ياء+فتح+سكون+فتح+تقلب الياء المتطرّفة ألفا لوقوعها متحركة بعد فتحة]:دَوِيَ← يَدْوَي.

**1-3-2- مضارعه بكسر عين الفعل (يَفْعِلُ).**

(فَعِلَ) ← صحيح سالم ← مضارعه بكسر عين الفعل: حَسِبَ ← يَحْسِبُ.

(فَعِلَ) ← معتلّ الفاء (مثال) ← مضارعه [ياء+فتح+تحذف الواو لوقوعها بين عدوّتها الفتحة والكسرة +كسر+ضمّ]: وَثِقَ ← يَثِقُ .

(فَعِلَ) ←معتلّ لفيف مفروق ← مضارعه [ياء +فتح+تحذف الواو لوقوعها بين كسر وفتح +كسر+ وتسكّن لام الفعل لوقوعها متطرفة بعد كسر]: وَلِيَ ←يَلِي.

**2 مزيد الثّلاثي:**

**2-1مزيد الثّلاثي بحرف:**

**2-1-1 بنية (فعّل) [فتح الأوّل + تضعيف الثّاني + فتح الثّالث].**

(فَعَّلَ) ← أصله صحيح سالم (فَعَلَ)←[ فتح الأوّل + فتح الثّاني + فتح الثّالث]← الماضي المزيد [ فَ + عْ + عَ +ل] ← المضارع (يُفعِّل)←[ ياء + ضمّ + فتح + تضعيف بالكسرة +ضمّ]: بدّل ← يُبدّل.

(فَعَّلَ)←أصله مضاعف←المضارع (يُفَعِّلُ)←[ ياء+ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ضمّ]:قَرَّرَ← يُقَرِّرُ.

(فَعَّلَ) ← أصله مهموز الفاء ← المضارع (يُفَعِّلُ)← [ ياء + ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ضمّ] (تكتب الهمزة على الواو): أَمَّنَ ← يُؤَمِّنُ.

(فَعَّلَ) ← أصله مهموز العين ← المضارع (يُفَعِّلُ)← [ ياء + ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ضمّ] (تكتب الهمزة على النّبرة): رَأَّسَ ← يُرَئِّسُ.

(فَعَّلَ) ← أصله مهموز اللاّم ← المضارع (يُفَعِّلُ)← [ ياء + ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ضمّ] (تكتب الهمزة على ألف مقصورة): جَزَّأَ ← يُجَزِّئُ.

(فَعَّلَ) ←أصله معتلّ الفاء← المضارع(يُفَعِّلُ)←[ ياء+ضمّ+ فتح+تضعيف بالكسر+ضمّ]:وكّل← يوُكّل

(فَعَّلَ) ←أصله معتلّ العين←المضارع (يُفَعِّلُ)←[ ياء+ضمّ+فتح+تضعيف بالكسر+ضمّ]:نَوَّرَ ← يُنَوِّرُ.

(فَعَّلَ) ← أصله معتلّ اللاّم ← المضارع [ ياء + ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ياء]:مَسَّى ← يُمَسِّي.

(فَعَّلَ) ←أصله لفيف مفروق←المضارع←[ ياء+ ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ياء]:وَدَّى ← يُوَدِّي .

(فَعَّلَ) ←أصله لفيف مقرون ← المضارع [ ياء + ضمّ + فتح +تضعيف بالكسر+ياء]: لَوَّى ← يُلَوِّي.

**2-1-2بنية فَاعَلَ [ فتح الأوّل + ألف + فتح الثّالث + فتح الرّابع] .**

(فَاعَلَ)← أصله صحيح سالم ← المضارع [ياء +ضمّ + فتح +ألف +كسر+ضمّ]: تَابَعَ ← يُتَابِعُ.

(فَاعَلَ)←أصله مضاعف←المضارع [ياء+ضمّ+ فتح +ألف+كسر+ضمّ]: عَالَلَ[16] يُعَالِلُ (أصله عَلَّ).

(فَاعَلَ)←أصله مهموز الفاء←المضارع[ياء+ضمّ+فتح(تكتب الهمزة على الواو)+ألف+كسر+ضمّ]: آخَذَ ← يُؤَاخِذُ.

(فَاعَلَ)←أصله مهموز العين←المضارع[ياء+ضمّ + فتح+ألف+كسر(تكتب الهمزة على النّبرة)+ ضمّ]: سَاءَلَ← يُسَائِلُ.

(فَاعَلَ)←أصله مهموز اللاّم←المضارع[ياء+ضمّ +فتح +ألف+كسر+ضمّ(تكتب الهمزة على الألف المقصورة)]:كَافَأَ يُكَافِئُ.

(فَاعَلَ)← أصله معتلّ الفاء (مثال) ←المضارع [ياء+ضمّ + فتح +ألف+كسر+ضمّ]: وَاجَبَ← يُوَاجِبُ.

(فَاعَلَ)← أصله معتلّ العين (أجوف) ← المضارع [ياء +ضمّ + فتح +ألف+كسر+ضمّ]:بَايَعَ← يُبَايِعُ.

(فَاعَلَ)←أصله معتلّ اللاّم (ناقص)←المضارع [ياء +ضمّ + فتح +ألف +كسر+ياء]: نَادَى← يُنَادِي.

(فَاعَلَ)← أصله لفيف مفروق ← المضارع [ياء +ضمّ + فتح +ألف +كسر+ياء]: وَارَى ← يُوَارِي.

(فَاعَلَ)← أصله لفيف مقرون ← المضارع [ياء +ضمّ + فتح +ألف +كسر+ضمّ]:دَاوَى← يُدَاوِي.

**2-1-3بنية أَفْعَلَ: [ألف +فتح+سكون الثّاني+ فتح الثّالث + فتح الرّابع].**

(أَفْعَلَ) ← أصله صحيح سالم ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ضمّ]: أَثْبَتَ ← يُثْبِتُ.

(أَفْعَلَ) ← أصله مضاعف ← المضارع [ياء +ضمّ + كسر+ تضعيف بالضمّ]: أَحَبَّ ← يُحِبُّ.

(أَفْعَلَ) ← أصله مهموز الفاء ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون(تكتب الهمزة على الواو)+ كسر+ ضمّ]: آجَرَ ← يُؤْجِرُ.

(أَفْعَلَ) ← أصله مهموز العين ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر(تكتب الهمزة على النّبرة)+ ضمّ]: أَبْأَسَ ← يُبْئِسُ.

(أَفْعَلَ) ←أصله مهموز اللاّم ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ضمّ(تكتب الهمزة على الألف المقصورة)]:أملأ←يملئ

(أَفْعَلَ) ← أصله معتلّ الفاء ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ضمّ]: أَوْحَشَ ← يُوحِشُ.

(أَفْعَلَ) ← أصله معتلّ العين ← المضارع [ياء +ضمّ + كسر+ ياء+ضمّ]: أَثَارَ← يُثِيرُ.

(أَفْعَلَ) ← أصله معتلّ اللاّم ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ياء]: أَبْدَى ← يُبْدِي.

(أَفْعَلَ) ← أصله لفيف مفروق ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ياء]: أوصَى← يُوصِي.

(أَفْعَلَ) ← أصله لفيل مقرون ← المضارع [ياء +ضمّ +سكون+ كسر+ ياء]: أحيا ← يُحْيِي

**2-2مزيد الثّلاثي بحرفين:**

**2-2-1بنية (تَفَعَّلَ) [تاء + فتح + فتح + فتح مضعّف +فتح].**

(تَفَعَّلَ)←أصله صحيح سالم ←المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]: تَزَعَّمَ← يَتَزَعَّمُ.

(تَفَعَّلَ) ← أصله مضاعف←المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]: تَخَفَّفَ← يَتَخَفَّفُ.

(تَفَعَّلَ)←أصله مهموز الفاء←المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح(تكتب الهمزة على الألف)+ ضمّ]: تَأَهَّلَ←يَتَأَهَّلُ.

(تَفَعَّلَ) ← أصله مهموز العين ← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]: تَرَأَّفَ← يَتَرَأَّفُ.

(تَفَعَّلَ) ← أصله مهموز اللاّم ← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح +فتح مضاعف+ضمّ(تكتب الهمزة على الألف)]: تَبَرَّأَ← يَتَبَرَّأُ.

(تَفَعَّلَ)← أصله معتلّ الفاء ← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]: تَوجَّه← يَتَوجّهُ.

(تَفَعَّلَ)←أصله معتلّ العين←المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]:تَخَوَّفَ← يَتَخَوَّفُ.

(تَفَعَّلَ)←أصله معتلّ اللاّم← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ضمّ]: تَوَخَّى← يَتَوَخَّى.

(تَفَعَّلَ) ← أصله لفيف مفروق ← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ ألف مقصورة]: تَوَعَّى← يَتَوَعَّى.

(تَفَعَّلَ) ← أصله لفيف مقرون ← المضارع [ياء+فتح+تاء+فتح+فتح مضاعف+ألف مقصورة]: تَنَوَّى← يَتَنَوَّى.

**2-2-2-بنية (تَفَاعَلَ) [تاء+فتح+فتح+ألف+فتح+فتح].**

(تَفَاعَلَ)←أصله صحيح سالم←المضارع[ياء+فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف+فتح+ضمّ]: تَنَازَلَ ← يَتَنَازَلُ.

(تَفَاعَلَ)←أصله مُضَاعَف←المضارع[ياء+فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف+فتح مضاعف]:تَرَاصَّ← يَتَرَاصُّ.

(تَفَاعَلَ)←أصله مهموز الفاء←المضارع[ياء+فتح+ تاء+فتح+ ألف ممدودة +فتح+ضمّ]: تَآمَرَ← يَتَآمَرُ.

(تَفَاعَلَ)←أصله مهموز العين←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+ألف+فتح(تكتب الهمزة على السّطر)+ضمّ]:تفاءَلَ← يَتَفَاءَلُ.

(تَفَاعَلَ)←أصله مهموز اللاّم←المضارع[ياء+فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف+فتح+ضمّ]: تَخَاطَأَ← يَتَخَاطَأُ.

(تَفَاعَلَ) ← أصله معتلّ الفاء ← المضارع[ياء +فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف+فتح+ضمّ]:تَوَارَدَ← يَتَوَارَدُ.

(تَفَاعَلَ) ← أصله معتلّ العين ←المضارع[ياء+فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف+فتح+ضمّ]:تَدَاوَلَ← يَتَدَاوَلُ.

(تَفَاعَلَ) ← أصله معتلّ اللاّم ←المضارع[ياء +فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف +فتح+ألف مقصورة]: تَلاَقَى← يَتَلاَقَى.

(تَفَاعَلَ) ← أصله لفيف مفروق ←المضارع[ياء +فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف +فتح+ألف مقصورة]: تَوَارَى ← يَتَوَارَى.

(تَفَاعَلَ) ← أصله لفيف مقرون←المضارع[ياء +فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ألف +فتح+ألف مقصورة]: تَدَاوَى ← يَتَدَاوَى.

**3-2-2-بنية: (اِنْفَعَلَ): [ألف + كسر+ نون+ سكون+ فتح+ فتح+ فتح].**

(اِنْفَعَلَ)←أصله صحيح سالم←المضارع[ياء+ فتح+نون+ سكون+ فتح+ كسر+ ضمّ]:اِنْخَرَطَ← يَنْخَرِطُ.

(اِنْفَعَلَ)←أصله مضاعف←المضارع [ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ ضمّ مضاعف]:اِنْشَقَّ ← يَنْشَقُّ.

(اِنْفَعَلَ) ←أصله مهموز الفاء ← المضارع [ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح(تكتب الهمزة على الألف)+ كسر+ ضمّ]: اِنْأَطَرَ← يَنْأَطِرُ[17].

(اِنْفَعَلَ) ←أصله مهموز اللاّم ← المضارع [ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ كسر+ ضمّ(تكتب الهمزة على الألف المقصورة)]: اِنْدَرَأَ ← يَنْدَرِئُ .

(اِنْفَعَلَ)←أصله معتلّ الفاء←المضارع[ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ كسر+ ضمّ]:اِنْوَرَبَ← يَنْوَرِبُ.

(اِنْفَعَلَ) ←أصله معتلّ العين ← المضارع [ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ألف+ ضمّ]: اِنْقَادَ ← يَنْقَادُ.

(اِنْفَعَلَ) ←أصله معتلّ اللاّم ←المضارع[ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ كسر+ ياء]: اِنْبَرَى ← يَنْبَرِي.

(اِنْفَعَلَ)←أصله لفيف مقرون←المضارع[ياء+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ كسر+ ياء]: اِنْزَوَى← يَنْزَوِي.

**2-2-4بنية (اِفْتَعَلَ): [ألف+كسر+ سكون+ تاء فتح+ فتح+ فتح]**

(اِفْتَعَلَ) ←أصله صحيح سالم←المضارع←[ياء+فتح+سكون+تاء+فتح+ كسر+ ضمّ]: اِرْتَبَطَ ← يَرْتَبِطُ.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله مضاعف← المضارع←[ياء + فتح+سكون+تاء+ فتح+ ضمّ مضاعف]:اِرْتَدَّ← يَرْتَدُّ.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله مهموز الفاء← المضارع← [ياء + فتح+ سكون(تكتب الهمزة على الألف)+ تاء+ فتح+ كسر+ ضمّ]: اِئْتَمَنَ ← يَأْتَمِنُ.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله مهموز العين← المضارع← [ياء + فتح+ سكون+ تاء+ فتح+ كسر(تكتب الهمزة على النّبرة)+ ضمّ]: اِرْتَأَس ← يَرْتَئِسُ.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله مهموز اللاّم← المضارع← [ياء + فتح+ سكون+ تاء+ فتح+ كسر+ ضمّ(تكتب الهمزة على الألف المقصورة)]: اِلْتَجأ ← يَلْتَجِئُ.

(اِفْتَعَلَ)←أصله معتلّ الفاء←المضارع←[ياء+ فتح+تاء مضاعفة+بالفتح+ كسر+ ضمّ]: اِتّزَنَ← يَتّزِنُ.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله معتلّ العين←المضارع←[ياء + فتح+ سكون+تاء+ فتح+ مدّ+ضمّ]:اِجتاز← يَجتاز.

(اِفْتَعَلَ)←أصله معتلّ اللاّم←المضارع←[ياء+فتح+سكون+تاء+فتح+ كسر+ ياء]: اِقْتَضَى ← يَقْتَضِي.

(اِفْتَعَلَ) ← أصله لفيف مفروق ← المضارع← [ياء + فتح+ تاء مضاعفة بالفتح+ كسر+ ياء]: اِتَّقَى← يَتَّقِي.

(اِفْتَعَلَ) ←أصله لفيف مقرون←المضارع←[ياء+فتح+سكون+تاء+فتح+ كسر+ ياء]: اِسْتَوَى← يَسْتَوِي.

**2-2-5بنية (اِفْعَلَّ): [ألف+كسر+سكون+فتح+فتح مضاعف]**

(اِفْعَلَّ)← أصله صحيح سالم ←المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ ضمّ مضاعف]: اِزْرَقَّ ← يَزْرَقُّ.

(اِفْعَلَّ)← أصله معتلّ العين ←المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ ضمّ مضاعف]: اِبْيَضَّ ← يَبْيَضُّ.

(اِفْعَلَّ)← أصله معتلّ اللاّم ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ كسر+ياء]: اِرْعَوَى ← يَرْعَوِي[18].

**2-2-6بنية (اِسْتَفْعَلَ): [ياء+كسر+سين+سكون+تاء+فتح+سكون+فتح+فتح]**

(اِسْتَفْعَلَ)←أصله صحيح سالم ← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون +كسر+ضمّ]: اِسْتَغْرَبَ ← يَسْتَغْرِبُ

(اِسْتَفْعَلَ)←أصله مضاعف←المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +كسر+ضمّ]: اِسْتَرَدَّ ← يَسْتَرِدُّ.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أصله مهموز الفاء← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +همزة(تكتب الهمزة على الألف)+سكون +كسر+ضمّ]: اِسْتَأْنَفَ ← يَسْتَأْنِفُ.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أصله مهموز العين ← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون +كسر (تكتب الهمزة على النّبرة) +ضمّ]: اِسْتَثْأَرَ← يَسْتَثْئِرُ.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أصله مهموز اللاّم ← المضارع [ ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون + كسر+ضمّ(تكتب الهمزة على الألف المقصورة)]: اِسْتَقْرَأَ ← يَسْتَقْرِئُ.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أصله معتلّ الفاء← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون +كسر+ضمّ]: اِسْتَيْقَظَ ← يَسْتَيْقِظُ.

(اِسْتَفْعَلَ)←أصله معتلّ العين←المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +كسر+ياء+ضمّ]:اِسْتَرَاحَ← يَسْتَرِيحُ.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أصله معتلّ اللاّم ← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون(تكتب الهمزة على الألف) +كسر+ياء]: اِسْتَأْنَى ← يَسْتَأْنِي.

(اِسْتَفْعَلَ) ←أَصْلُهُ لَفِيف مَقرُون← المضارع[ياء+فتح+سين+سكون+تاء+فتح +سكون +كسر+ياء]: اِسْتَحْيَا ← يَسْتَحْيِي.

**2-2-7بنية (اِفْعَوْعَلَ): [ألف+كسر+ سكون+ فتح+ واو+ سكون+ فتح+ فتح ]**

(اِفْعَوْعَلَ)← أصله صحيح سالم ← المضارع[ ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ واو+ سكون+ كسر+ ضمّ]: اِفْعَوْعَلَ ← يَفْعَوْعِلُ.

**2-2-8بنية (اِفْعَوَّلَ): [ألف+ كسر+ سكون+ فتح+ واو مضاعفة بالفتح+ فتح]**

(اِفْعَوَّلَ)← أصله صحيح سالم ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ واو مضاعفة بالكسر+ فتح]: اِجْلَوَّذَ[19]← يَجْلَوِّذُ.

(اِفْعَوَّلَ)←أصله لفيل مقرون←المضارع[ياء+فتح+سكون+فتح+كسر مضاعف +ياء]: اِحْوَوَّى← يَحْوَوِّي.

**2-2-9بنية (اِفْعَالَّ): [ألف+ كسر+ سكون+ فتح+ ألف+ فتح مضاعف]**

(اِفْعَالَّ)←أصله صحيح سالم←المضارع[ياء+فتح+سكون+فتح+ألف+ ضمّ مضاعف:اِدْهَامَّ[20]← يَدْهَامُّ.

(اِفْعَالَّ)←أصله مضاعف←المضارع[ياء+فتح+سكون+فتح+ألف+ضمّ مضاعف]:اِنْقَاضَّ[21]← يَنْقَاضُّ.

(اِفْعَالَّ)← أصله معتلّ الفاء ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون(تقلب الياء واواً لصعوبة لفظها قبل ارّاء،و التقائها بياء الفعل)+ فتح+ ألف+ ضمّ مضاعف]:اِيْراقّ ←يوْراقُّ

(اِفْعَالَّ)←أصله معتلّ العين←المضارع[ياء+فتح+ سكون+ فتح+ ألف+ ضمّ مضاعف]:ازْيَانَّ ← يَزْيَانُّ.

(اِفْعَالَّ)←أصله معتلّ اللاّم←المضارع[ياء+ فتح+سكون+ فتح+ألف+ضمّ مضاعف]:اِعْمَايَّ ← يَعْمَايُّ.

**3 مجرّد الرّباعيّ:**

**3-1بنية (فَعْلَلَ) [فتح+ سكون+ فتح+ فتح]**

(فَعْلَلَ) ← أصله صحيح سالم← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+كسر+ ضمّ]: دَحْرَجَ ← يُدَحْرِجُ.

(فَعْلَلَ) ← أصله مضاعف ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر+ ضمّ]: قَهْقَرَ← يُقَهْقِرُ.

(فَعْلَلَ) ← أصله مهموز العين ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ ضمّ]: ثَأْلَلَ ← يُثَأْلِلُ[22].

(فَعْلَلَ)← أصله مهموز اللاّم← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر (تكتب الهمزة على النّبرة)+ ضمّ]: سَمْأَلَ[23]← يُسَمْئِلُ.

(فَعْلَلَ)← أصله معتلّ الفاء أو اللاّم ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر + ضمّ]: وَشْوَشَ[24]← يُوَشْوِشُ.

(فَعْلَلَ)←أصله معتلّ العين ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر+ ضمّ]: دَوْزَنَ← يُدَوْزِنُ[25].

(فَعْلَلَ)←أصله معتلّ اللاّم ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر+ ضمّ]: هَرْوَزَ← يُهَرْوِزُ[26].

(فَعْلَلَ)← أصله لفيف مفروق ← المضارع [ياء+ ضمّ+ فتح+ سكون+ كسر+ ضمّ]: وَقْوَقَ← يُوَقْوِقُ.

**4 مزيد الرّباعي:**

**4-1 مزيد الرّباعيّ بحرف واحد:**

**4-1-1بنية تَفَعْلَلَ [تاء+ فتح+ فتح+ سكون+ فتح+ فتح]**

(تَفَعْلَلَ)←أصله صحيح سالم←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+سكون+فتح+ضمّ]: تَزَحْلَقَ ← يَتَزَحْلَقُ.

(تَفَعْلَلَ)←أصله مضاعف←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+ فتح+ سكون+ فتح+ ضمّ]: تَرَعْرَعَ ← يَتَرَعْرَعُ.

(تَفَعْلَلَ) ← أصله مهموز العين ← المضارع[ ياء+ فتح+تاء+ فتح+ سكون(تكتب الهمزة على الألف)+ فتح+ ضمّ]: تَرَأْبَلَ[27]← يَتَرَأْبَلُ.

(تَفَعْلَلَ) ← أصله مهموز اللاّم ← المضارع[ ياء+ فتح+ تاء+ فتح+ فتح+ سكون+ فتح+ ضمّ(تكتب الهمزة على الألف)]: تَدَرْبَأَ← يَتَدَرْبَأُ[28]

(تَفَعْلَلَ)←أصله معتلّ الفاء←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+سكون+فتح+ضمّ]: تَوَطْوَط ←يَتَوَطْوَطُ .

(تَفَعْلَلَ)←أصله معتلّ العين←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+سكون+فتح+ضمّ]:تَجَوْرَبَ ← يَتَجَوْرَبُ.

(تَفَعْلَلَ)←أصله معتلّ اللام←المضارع[ ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+سكون+فتح+ضمّ]: تَسَرْوَلَ ← يَتَسَرْوَلُ.

(تَفَعْلَلَ)←أصله لفيف مفروق←المضارع[ياء+فتح+تاء+فتح+فتح+سكون+فتح+ ضمّ]:تَوَلْوَلَ ← يَتَوَلْوَلُ .

**4-2 مزيد الرّباعيّ بحرفين:**

**4-2-1 بنية (اِفْعَنْلَلَ) [ألف+ كسر+ سكون+ فتح+ نون+ سكون+ فتح+ فتح]**

(اِفْعَنْلَلَ)← أصله صحيح سالم ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ نون+ سكون+ كسر+ ضمّ]: اِحْرَنْجَمَ ← يَحْرَنْجِمُ.

(اِفْعَنْلَلَ)← أصله مهموز اللاّم ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ نون+ سكون+ كسر+ ضمّ(تكتب الهمزة على ألف مقصورة)]: اِسْلَنْطَأَ ← يَسْلَنْطِئُ .

(اِفْعَنْلَلَ)← أصله معتلّ العين← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ نون+ سكون+ كسر+ ضمّ]: اِحْوَنْصَلَ[29]← يَحْوَنْصِلُ .

(اِفْعَنْلَلَ)← أصله معتلّ اللاّم ← المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ كسر مضاعف+ ضمّ]: اِهْبَيَّخَ[30]←يَهْبَيِّخُ.

**2-2-4بنية (اِفْعَلَلَّ) [ألف+ كسر+ سكون+ فتح+ فتح مضاعف]**

(اِفْعَلَلَّ)←أصله صحيح سالم←المضارع[ياء+فتح+سكون+فتح+ كسر+ضمّ مضاعف]:اِقْشَعرَّ← يَقْشَعِرُّ.

(اِفْعَلَلَّ)←أصله مهموز اللاّم←المضارع[ياء+ فتح+ سكون+ فتح+ كسر(تكتب الهمزة على النّبرة)+ضمّ مضاعف]:اِطْمَأَنَّ←يَطْمَئِنُّ.

(اِفْعَلَلَّ)←أصله معتلّ العين←المضارع[ياء+فتح+سكون+فتح+كسر+ضمّ مضاعف]:اِهْوَأَنَّ[31]← يَهْوَئِنُّ.

**سادسا:ما ألحق من أوزان بالثّلاثي والرّباعيّ:** يعدّ الإلحاق من المباحث الصّرفيّة التي أملتها طبيعة الأوزان والقوافي الشّعريّة تارة، وتطوّر الأصوات اللّغويّة تارة أخرى، أجل ذلك نجد معظم الأمثلة كلمات قديمة (كما تقدّم في توصيف أوزان الأفعال) لم تستعمل في الماضي إلاّ استعمالا ضئيلا، وليس لها في هذا الزّمان متّسع لتدخل في الأساليب الحديثة، غير أنّ قيمتها تبقى في الدّراسات المعاصرة، لأنّها تتيح المجال لوضع المصطلحات أو التّعريب على سمت ما كان يجري قديما في توليد الكلمات، وإنماء الثّروة اللّفظية.[32]

**2-معنى الإلحاق:** هو أن يُزاد في كلمة حرف أو أكثر، لتصير مثال كلمة أخرى في عدد حروفها وسكناتها[33].

ويشترط فيه ثلاثة أشياء:

**أوّلها:** أنّ الزيادة لا تطرد في إفادة المعنى.

**والثاني:** أنّ الملحق يجب أن يجاري الملحق به في تصاريفه جميعا.

**والثّالث:** أنّ يُزاد في الكلمة الملحقة ما زيد في الكلمة الملحقة بها.

نحو: اِقْعَنْسَسَ الملحق بـ (اِحْرَنْجَمَ) ← بنيته الصّرفيّة (اِفْعَنْلَلَ) مزيد الرّباعي بحرفين.

**3-إلحاق الثّلاثيّ بالرّباعي:**

يُلحق بـ "دَحْرَجَ" سبعةُ أوزان من الثّلاثيّ المزيد فيه حرف، وهي:

| الفعل | بنيته | مضارعه | بنيته |
|---|---|---|---|
| 1- شَمْلَلَ | فَعْلَلَ | يُشَمْلِلُ | يُفَعْلِلُ (شمّر وأسرع)، أصله شَمَلَ |
| 2- جَهْوَرَ | فَعْوَلَ | يُجَهْوِرُ | يُفَعْوِلُ (رَفَعَ صَوْتَه)، أصله جَهَرَ |
| 3- رَوْدَنَ | فَوْعَلَ | يُرَوْدِنُ | يُفَعْوِلُ (تقبَّضَ وتشنّج)، أصله رَدن. |
| 4- رَهْيَأَ | فَعْيَلَ | يُرَهْيِئُ | يُفَعْيِلُ(الضّعف والتّواني)، أصله الرّهأة |
| 5- سَيْطَرَ | فَيْعَلَ | يُسَيْطِرُ | يُفَيْعِلُ(راقب واسلّط)، أصله سطر |
| 6- شَنْتَرَ | فَنْعَلَ | يُشَنْتِرُ | يُفَنْعِلُ (قطع ومزّق)، أصله شتر |
| 7- سَلْقَى | فَعْلَى | يُسَلْقِي | يُفَعْلِي (سلقاه: صرعه وألقاه على قفاه، تقول: سَلقيته فاستلقى واسلنقى) |

**4-يلحق بالرّباعي المزيد فيه حرف واحد خمسة أوزان من الثّلاثيّ المزيد فيه حرفان، وهي:**

**1-** تَمَعْدَد تَفَعْلَلَ يَتَمَعْدَدُ يَتَفَعْلَلَ (تباعد، والمجرّد منه مَعَدَ بمعنى ذهب وأبعد).

**2-** تَسَرْوَكَ تَفَعْوَلَ يَتَسَرْوَكُ يَتَفَوْعَلُ (مشى مشية رديئة أو بطيئة)

**3-** تَكَوْثَرَ تَفَوْعَلَ يَتَكَوْثَرُ يَتَفَوْعَلُ (كثر).

**4-** تَرَهْيَأَ تَفَعْيَلَ يَتَرَهْيَؤُ يَتَفَعْيَلُ(اضطرب وتردّد وتحرّك، تَرَهيَأ السّحاب تهيّأ للمطر).

-5 تَسَيْطَرَ تَفَيْعَلَ يَتَسَيْطَرُ يَتَفَيْعَلُ (سَيْطَرَ وتَسَلّط).

-6 تَجَعْبَى تَفَعْلَى يَتَجَعْبَى يَتَفَعْلَى (تَجَعْبَى الجيش: ازدحم)

**سابعا: الخاتمة:**

يعدّ توصيف الصّرف العربي من أدقّ الأمور وأصعبها، ولاسيّما إذا تعلّق الأمر بباب مُزدحم المداخل كباب أبنية الأفعال. وعلى الرّغم من ذلك؛ فقد حاولت الدّراسة أن تبذل جهدا متواضعا علّه يضيف لبنة جديدة لبناء صرح لسانيّ تقعيديّ، يُهيّؤ من خلاله مرجعيّة لعلاج اللّغة العربيّة آليًّا، ومنه إلى مختلف التّطبيقات العلميّة والتّعليميّة المحسوبتين.

وقد خلصت الدّراسة من خلال توصيف أبنية الأفعال بكلّ تفرّعاتها، إلى مجموعة من النّتائج جاءت على الشّكل الآتي:

- توقّفت الدّراسة عند مصطلح (التّوصيف)، وبيان حدوده المفهوميّة في ميدان اللّسانيّات الحاسوبيّة.وقد كشفت عن ورود مصطلح (الحوسبة)، و(الهندسة) على اعتبار أنّهما مرحلتين تاليتين لعمليّة التّوصيف.كما نبّهت على أنّ (التّوصيف) عمليّة يختصّ بها لسانيّ، أمّا (الحوسبة) و(الهندسة) فهما من مهامّ مختصّ في الحاسوبيّات، وهذا يجعلنا ندقّق النّظر في المباحث اللّغويّة ؛إذ ينبغي توصيفها من منظور لسانيّ، يعقبه مرحلة (الهندسة) وهي من مهامّ مهندس في علم الحاسوبيّات.

- كشفت الدّراسة أنّ الصّرف العربيّ أكثر المباحث اللّغويّة دقّة، وانتظاماً، وقابليّة للهندسة، وتجلّى ذلك في توصيف(أبنية الأفعال)، الذي لم ترد فيه أيّة حالة شذوذ.

-تمّ تصنيف الأفعال من حيث التّجريد والزّيادة، مشفوعا بمخطّط تفصيليّ لأبنية الأفعال، مع التّمثيل لكلّ بنية صرفيّة. وآخر ما توصّلت إليه الدّراسة؛ توصيف دقيق لكلّ أنواع أبنية الأفعال، مع إعطاء مثال لكلّ نوع، ليتسنّى للقارئ استيعاب توصيف البنية الصّرفيّة لكلّ فعل. وعلى الرّغم من التّجريد الكائن في توصيف الأفعال ؛ إلّا أنّه يحاول كما قال أ.د نهاد الموسى أن يستفزّ كوامن القدرة اللّغويّة لدى القارئ وأن يفهم (ويُفهم) العمليّات اللّغويّة بعبارات إجرائيّة[34]، بالإمكان استثمارها في تطبيقات شتّى، من ذلك تعليميّة اللّغة العربيّة.

-وعليه؛ فالحصول على مدوّنة كاملة لتوصيف مباحث اللّغة العربيّة؛ يحتاج إلى تضافر جهود كافّة المنشغلين بالقضيّة اللّغويّة العربيّة، وبات من الضّروريّ تجميع أعمال الباحثين في هذا الميدان حتّى لا تضيع الجهود .كما لا يخفى ما للحصول على هذه الأعمال العلميّة من صعوبات، ولعلّ أخطرها عدم نشرها ليتسنّى للجميع التعرّف إلى المنجز منها، والانطلاق إلى آفاق بحثيّة حاسوبيّة وتطبيقيّة.

## الهوامش:

(1)- ينظر: نهاد الموسى، العربيّة نحو توصيف جديد في ضوء اللّسانيّات الحاسوبيّة، المؤسّسة الوطنيّة للدّراسات والنّشر، الأردن ط1، 2000، ص54.

(2)- المقابل الفرنسي لمصطلح توصيف هو: Descriptivité، ينتمي للنّظريّة التّوصيفيّة أو Descriptivisme

"...dont le seul but est d'induire d'un corpus des règles dont l'application puisse rendre compte d'une manière complète de tous les énoncés de ce corpus-"

- Jean Dubois, et autres, Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage, Larousse-Bordas/HER1999, Montréal.(Québec),p:139.

وفي ميدان العلاج الآلي للغات الطبيعيّة (T.A.L.N)؛ يقول Christophe Benzitoun

"- En effet, le nombre de descriptions linguistiques ne cesse de grandir, sans qu'il y ait vraiment de compilations faites par les descriptivistes ni de récupération systématique des descriptions par les formalistes."

Christophe Benzitoun, Un "langage pivot"- pour articuler description et formalisation: L'exemple des verbes introducteurs de -" que- phrase"-, Equipe Delic- Université de Provence, 29,Av.Robert Schuman, 13100 Aix-en- Provence, 1ére année de Doctorat, Rencontre des étudiants chercheurs en informatique pour le traitement automatique des langues (RECITAL) PP: 501-505)

http:scholar.google.com

www.atala.org (PDF).

(3)- أ.د نهاد الموسى، المرجع نفسه، ص69.

(4) **الكفاية اللّغويّة:** هي المؤدّى الضّمنيّ لمفهوم شومسكي، وتتألّف على المستوى النّظريّ من:

- استدخال قواعد اللّغة العربيّة في نظامها الصّوتي،وأنساقها الصرّفيّة، وأنماط نظمها الجمليّ، وأنحاء أعاريبها ودلالات ألفاظها، ووجوه استعمالها وأساليبها في البيان وأحكام رسمها الإملائيّ.

- إنتاج ما لا ينتهي من الأداءات اللّغويّة الصّحيحة، وهذا ما عرفته العرب بالقياس والتّمثيل، وعرفه شومسكي باللّاتناهي.

- ومن تمام هذه الكفاية اللّغويّة كفاية تواصليّة؛ أي أن يستخدم اللّغة وفقا لمقتضيات السّياق (سياق المقام وسياق المقال)، كما قالت العرب قديما: لكلّ مقام مقال.

هذه هي الكفاية التي تهيّأ للإنسان بالسّليقة، وتهذّب بالمران والدّربة والتّثقيف،ولكي يبلغ الحاسوب- وهو جهاز أصمّ- مبلغ المعرفة والكفاية الإنسانيّة باللّغة؛ سعت اللّسانيّات الحاسوبيّة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجالات اللّغويّة.

ينظر: سناء منعم، اللّسانيّات الحاسوبيّة والتّرجمة الآليّة، بعض الثوابت النّظريّة والإجرائيّة،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد، الأردن، ط1، 2015، ص ص: 98-99.

و:وليد أحمد،اللّسانيّات الحاسوبيّة العربيّة رؤية ثقافيّة، مجلّة فكر ونقد،ع82،2006،ص ص:28-29.

(5) الهندسة اللّغويّة: تتميّز الهندسة بقدرتها على تفاعل الموضوعات التي تفتقد الأساس النّظري المكتمل، وذلك بفضل أساليبها التّقريبيّة وأغراضها العمليّة

وفي ظلّ هذا المفهوم،تصبح اللّغات عموما واللّغة العربيّة بصفة خاصّة؛في حاجة إلى الهندسة من أجل سدّ النّقص النّظريّ والعمليّ.

ينظر: نبيل علي، اللّغة العربيّة والحاسوب(دراسة بحثيّة)، تعريب، دط، 1988، ص: 257.

للاستزادة: Ressources et karim chibout, Joseph Mariani, Nicolas Masson et Françoise Néel , Préface de Michel Guillou ,De Boeck-Université -Edition Ducolot ,Paris , Bruxelles,2000. évaluation en ingénieurie des langues ,

(6) المرجع نفسه، ص13.

(7) المرجع نفسه، ص169.

(8) نايف خرمة وعلي حجّاج،اللّغات الأجنبيّة تعليمها وتعلّمها،عالم المعرفة،دط،الكويت،1988 ص:07.

(9)السّيوطيّ،المزهر في علوم اللّغة وأنواعها،منشورات المكتبة العصريّة،بيروت،ج1،1986،دط،ص: 330.

(10) تمّام حسّان، اللّغة العربيّة مبناها ومعناها، عالم الكتب الحديث، ط3، 1998، ص: 43.

(11)د. مسفر بن محماس الكبيري الدوسري، حوسبة الصّرف: التّصغير أنموذجا، المؤتمر الثّالث للّغة العربيّة وآدابها، الاتّجاهات الحديثة في الدّراسات اللّغويّة والأدبيّة، أبحاث المؤتمر، الجزء الثّاني ،التّاريخ: 28-30 سبتمبر 2011، المكان: الجامعة الإسلاميّة العالميّة بماليزيا، IIUM ص: 195.

(12)ادهامّ: الشّيء:اسودّ.

(13) أصله حَوِيَ: إحوَوّت الأرض، اخْضَرَّت.

(14)احرنجم الرّجل؛ أراد الأمر ثمّ رجع فيه.

(15) وَنِيَ الرّجل في الأمر، فَتَرَ وضَعُف وكَلَّ وأعْيا.

(16)عَالَلَ: عَالَلَ النّاقة، أخذ عُلالتها، أي ما حُلب بعد الفيقة الأولى.

(17)اِنْأَطَرَ الشّيء: اِعْوَجَّ وانْعَطَفَ وتَثَنَّى.

(18) ارعوى الرّجل عن القبيح والجهل،كفّ ورجع.

(19)اِجْلَوَّذَ: اِجْلَوَّذَ الفرس؛ مضى وأسرع في السّير، اجلوّذ اللّيل؛ طال وامتدّ.

(20)أصله دهم.ادهامّ الشّيء؛اسودّ.

(21)أصله قضّ.انقاضّ الشّيء؛انكسر.

(22)ثألله المرض؛أصابه بالثّآليل،و الثّألل بثر صغير صلب مستدير يظهر على الجلد كالحمّة أو دونها.

(23) سَمْأَلَ الخلّ؛ علاه السّموألُ. والسّموأل الظِلّ وذُباب الخلّ، والمكان الغليظ.

(24)وشوش فلان الشّيء؛ ناوله إيّاه بخفّة.

(25)دَوْزَنَ المغنّي القانون ونحوه؛شدّ ما ارتخى من أوتاره.

(26)هَرْوَز؛هلك ومات.

(27)تَرَأْبَل القوم؛تلصّصوا أو غزوا على أرجلهم وحدهم بلا أمير عليهم.

(28)تَدربأ؛أي تَدَحْرج.

(29)أصله حَوْصَلَ؛ حوصل الطّائر؛ ملأ حوصلته

[30]أصله هَبْيَخَ. اِهْبيَّخَ الرّجل؛ مشى الهبيّخَى. الهبيّخَى مشية في تبختُرٍ.

(31)أصله هَوْأَنَ. اِهْوَأنّت المفازةُ؛ اِطْمَأنّت في سعة. المهوأنُّ والمهوئِنُّ الصّحراء الواسعة، والعادة والطّائفة من اللّيل.

[32]ينظر: محمّد خير حلواني، المغني الجديد في علم الصّرف،دار الشّرق العربيّ، بيروت-لبنان-ط5 1999، ص94.

[33] المرجع نفسه، ص95. وعلي رضا، المرجع في اللّغة العربية نحوها وصرفها، دار الشّرق العربيّ للطّباعة والنّشر والتّوزيع دط،دت، ص- ص: 610-611.

(34)أ.د نهاد الموسى،المرجع السّابق،ص57.

## قائمة المراجع:

1-السّيوطيّ، المزهر في علوم اللّغة وأنواعها، منشورات المكتبة العصريّة، بيروت، ج1، دط،1986.

2-تمّام حسّان، اللّغة العربيّة مبناها ومعناها، عالم الكتب الحديث، ط3، 1998.

3-سناء منعم، اللّسانيّات الحاسوبيّة والتّرجمة الآليّة، بعض الثوابت النّظريّة والإجرائيّة،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد الأردن، ط1، 2015.

4-علي رضا،المرجع في اللّغة العربية نحوها وصرفها،دار الشّرق العربيّ للطّباعة والنّشر والتّوزيع دط،دت.

5-محمّد خير حلواني، المغني الجديد في علم الصّرف،دار الشّرق العربيّ،بيروت-لبنان-ط5 1999.

6-مسفر بن محماس الكبيري الدوسري، حوسبة الصّرف: التّصغير أنموذجا، المؤتمر الثّالث للّغة العربيّة وآدابها، الاتّجاهات الحديثة في الدّراسات اللّغويّة والأدبيّة، أبحاث المؤتمر، الجزء الثّاني التّاريخ: 28-30 سبتمبر 2011، المكان: الجامعة الإسلاميّة العالميّة بماليزيا.IIUM

7-نايف خرمة وعلي حجّاج، اللّغات الأجنبيّة تعليمها وتعلّمها، عالم المعرفة، الكويت، د ط، 1988.

8-نبيل علي، اللّغة العربيّة والحاسوب(دراسة بحثيّة)، تعريب، دط، 1988.

9-نهاد الموسى، العربيّة نحو توصيف جديد في ضوء اللّسانيّات الحاسوبيّة، المؤسّسة الوطنيّة للدّراسات والنّشر، الأردن ط1، 2000.

10-وليد أحمد، اللّسانيّات الحاسوبيّة العربيّة رؤية ثقافيّة، مجلّة فكر ونقد، ع82، 2006.

-11 Christophe Benzitoun, Un ″langage pivot″- pour articuler description et formalisation: L’exemple des verbes introducteurs de -″ que- phrase″-, Equipe Delic- Université de Provence, 29,Av.Robert Schuman, 13100 Aix-en- Provence, 1[ére] année de Doctorat, Rencontre des étudiants chercheurs en informatique pour le traitement automatique des langues (RECITAL)
http:scholar.google.com
www.atala.org (PDF)

-12 karim chibout, Joseph Mariani, Nicolas Masson et Françoise Néel , Ressources et évaluation en ingénieurie des langues ,Préface de Michel Guillou ,De Boeck-Université -Edition Ducolot ,Paris , Bruxelles,2000.

# سيمياء أسماء أعلام الأشخاص

## - الكُنْيَة أنموذجا -

د. إبراهيم براهمي
قسم اللغة والأدب العربي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

**- ملخص الدراسة:**

تمثل أسماء أعلام الأشخاص إحدى أبرز الظواهر اللغوية المرتبطة بالممارسة اللغوية الحياتية اليومية للإنسان؛ إذ من خلالها يحقق تواصله الناجح وتفاعله الاجتماعي الايجابي، وهي إلى جانب وظيفتها الإشارية المعبرة عن ذات الفرد وهُويته بين المجموع؛ فإنها تمثل إيقونات ورموز لغوية ذات مدلول شخصي واجتماعي؛ يرتسم معها العالم إلى صورة واقع رمزي إشاري لمظاهر الحياة بجوانبها المختلفة؛ وتستحيل معه المعرفة بأبوابه الرئيسة - الأسماء والألقاب والكنى - إلى معرفة إدراكية مكتنزة مميزة تطفح بها الألفاظ الدالة على ذواتنا. وتعد الكنية بابا رئيسا لأسماء أعلام الأشخاص العربية؛ وإشارة لغوية شخصية عُرِف بها الأفراد داخل المجتمع العربي-على الأرجح- دون سواهم من الأمم، وقد قيل (وإنَّما جيءَ بالكُنية لاحترام المُكنَّى بها وإكرامه وتعظيمه كيلا يُصرَّحَ في الخطاب باسمه)؛ فالكنية منظورا إليها سيميائيا علامة لغوية لها وجهان؛ وجه ظاهر هو عبارة عن تركيب إضافي بسيط، ووجه باطن فيه التستر، والإخفاء لمقاصد خطابية لها دلالاتها السيميائية في التواصل والتفاعل في السياق الاجتماعي.

تحاول هذه الدراسة أن تطرح جملة من التساؤلات المتعلقة بالكنية بوصفها إشارة مميزة سواء من الجانب البنوي، أو في بنائها الدلالي، ثم إبراز أبعاد هذه العلامة اللغوية وآثارها في بناء النسق الرمزي التفاعلي بين أفراد المجتمع العربي، وأسباب غيابها في الاستعمال اللغوي الجزائري الحديث.

**الكلمات المفتاحية** : اسم العلم، العربية، الكنية، السيمياء، الدلالات، العلامة، الاثنوغرافيا، التواصل.

***ABSTRACT***: the semiotics of proper names represents one of the major linguistic features related to the human daily linguistic practice; it is through it that man can make successful communication and positive social interaction. In addition to its indicative function that shows the individual him/herself and his/her entity among the others, it represents linguistic icons and symbols with a personal and social significance, with which the world takes shape to an image of a symbolic reality that is indicative to different aspects of life, and the knowledge of its main doors – names, surnames and nicknames- becomes a specific cognitive knowledge overflowed by words that indicate our entities.

The nickname is considered as a main door to Arabic proper names, and a personal linguistic indication that individuals were known with in the Arab society – probably- specifically. It was said “the nickname is used as a kind of respect and glorification to the nicknamed so his/her name is not declared in speech”. Semantically speaking, the nickname is a two-sided linguistic sign: an apparent side that is a simple additional composition, and a hidden side that includes a cover-up and concealment of rhetorical purposes that have semantic indications in communication and interaction in the social context.

This study tries to put a number of questions concerning the nickname as a distinctive sign either from a structural side, or from its semantic structure, then, to highlight the dimensions of this

linguistic sign and its impact on building interactive symbolic pattern among the members of the Arab community, and the reasons behind its absence in the Algerian linguistic usage.

***Key words***: proper name, nickname, semiotics, semantics, sign, ethnography, communication.

1 - **مقدمة**: تمثل أسماء الأعلام الأنموذج العلامي المميز الذي يمكن أن يكون أوضح عناصر اللغة وأقربها إلى الدراسة والتحليل من المنظور السيميائي أو علم العلامات، فهذه الصيغ الإفرادية تمثل عنصرا أساسيا في التواصل اللغوي في السياق التخاطبي الاجتماعي؛ ضمن نسق العلامات اللغوية والرموز والدلالات المتداولة في الوسط المجتمعي، فلا يمكن أن نتصور تواصلا لغويا بين متخاطبين في التفاعل الاجتماعي يمكن أن يحدث دون هذه الإشاريات الشخصية والاجتماعية؛ التي تؤشر على ذواتنا بين الناس؛ وهو ما أعطى لها الأهمية البالغة في الدرس اللغوي وغيره من الحقول المعرفية منذ القدم، ومع محاولة تحليل هذه العلامة اللغوية - اسم العلم - إلى بنياتها الجزئية المركبة فإننا لا نعدم أن تقدم لنا دلالات سيميائية قيمة لا بأس من الوقوف عندها:

أ - **الاسم**: مسألة لغوية أثير حولها نقاش معرفي ثمين عند اللغويين وسواهم؛ أثمر آراء أعطت لها منزلتها في تصدر أقسام الكلام في العربية؛ ضمن ملفوظات التواصل والتفاعل الاجتماعي؛ كانت خلاصة هذا المحاورة المعرفية ما أجمله لنا أبو البركات الأنباري (577هـ) في كتابه الإنصاف في مسائل الخلاف، يعنينا منها النظر إلى البعد السيميائي للاسم بوصفه؛ إشارة لغوية لها مكانتها في التفاعل: (إذ ذهب الكوفيُّون إلى أنّ الاسمَ مشتق مِنَ **الوسمِ** وهو **العلامةُ**، وذهبَ البصريون إلى أنه مشتق من **السِّمُوِّ** وهو **العلو**؛ أمّا الكوفيُّونَ فاحتجُّوا بأن قالُوا : إنّما قلنا إنَّه مشتقٌ **مِنَ الوسمِ**؛ لأنَّ الوسم في اللُّغةِ هو العلامةُ، **والاسمُ وَسْمٌ على المسمَّى**، وعلامةٌ له يُعْرَفُ بِهِ ألا تَرى أَنّك إذا قلتَ: زَيْدٌ أو عَمْرُو دَلّ على المسمّى، فصارَ كالوَسْمِ عليه ؟. فلهذا قلنا إنّه مشتقٌ مِنَ الوسمِ؛ ولذلك قال أبو العباس أحمد بن يحي ثعلب: **الاسمُ سِمَةٌ تُوضَعُ على الشيءِ يُعْرَفُ بها**. أما البصريُّونَ فاحتجُّوا بأنْ قَالُوا: إنما قُلنا إنَّه مشتقٌ مِنَ **السِّمُوِّ** لأن السموَّ في اللغةِ **هو العلوّ**، يقال سما يَسْمُو سموًّا، إذا علا، ومنه سُمِّيتِ السماءُ سماءً لعلوِّها، **والاسمُ يعلو على المسمّى ويدل على ما تحته من المعنى**، ولذلك قال أبو العباس محمد بن يزيد بن المبرد: **الاسم ما دل على مسمى تحته**. فلما كان الاسم يُخْبَرُ به، وَيُخْبَرُ عنه والفعل ما يُخْبَرُ به، ولا يُخْبَرُ عنه والحرف ما لا يُخْبَرُ به، ولا يُخْبَرُ عنه، فقد سما الاسم على الفعل والحرف، أي علا فدل على أنه من السمو)([1]).

هذا القول في تخريج أصل الاسم واشتقاقه اللغوي يعطي للاسم بعدين دلالين مهمين:

- البعد الأول: أن الاسم باصطلاح سيميائي معاصر علامة وأيقونة، تصور، وتمثل، وتختصر، وتوجز، وتدل وتؤشر على حاملها،،،.

- البعد الثاني: أن الاسم من السمو والعلو والرفعة؛ أي يرفع من شأن حامله ومنزلته أو على النقيض يهون من قيمته ورتبته بين الناس وذلك بُعد لساني سيميولوجي تداولي مهم.

([1]) - الإنصاف في مسائل الخلاف بين البصريين والكوفيين، أبو البركات الأنباري، تح: جودة مبروك، مكتبة الخانجي، ط1، 2002، القاهرة، مصر، ص04

ب - **العلم**: يطلق العلم على الجبل؛ قال تعالى ﴿وَمِنْ آَيَاتِهِ الْجَوَارِ فِي الْبَحْرِ كَالْأَعْلَامِ﴾ سورة الشورى: الآية (32)، وقوله ﴿وَلَهُ الْجَوَارِ الْمُنْشَآَتُ فِي الْبَحْرِ كَالْأَعْلَامِ﴾سورة الرحمن الآية (24)، وفي المثل العربي {أَشهرُ مِن نَارٍ عَلى عَلمٍ}، ومن النحاة المعاصرين من ذهب إلى أنه (من الظاهر أنه نقل إلى المصطلح النحوي من هذا المعنى الأخير لأن العلم علامة على مسماه يميز به عن غيره )([1]). وهذا ما ألمح إليه النحاة القدامى؛ ومن ذلك ابن يعيش(ت643هـ) بقوله (وإنمّا أُتى بالأَعلامِ للاختصارِ وتركِ التعاويل بتعداد الصفات ألا ترى أنه لو لا العَلم لاحتجت إذا أردت الإخبار عن واحد من الرجال بعينه أن تعدد صفاته حتى يعرفه المخاطبُ فأَغنَى العَلمُ عن ذلك أجمع، والعَلَمُ مأخوذ من علم الأمير أو علم الثوب كأنّه علامة عليه يعرف به،،،)([2]) .

يقدم لنا ابن يعيش بهذا القول قدرا من المعطيات السيميولوجيا التواصلية المهمة- باصطلاحنا المعاصر- حول العَلم باعتباره تمثيل إشاري رمزي لذات شخصية اجتماعية لها جانبها الوصفي، وبعدها المادي في التخاطب والإخبار؛ فالأسماء والألقاب والكنى بذلك هي أوضح العناصر الإشارية الدالة على المتكلم/المخاطب في سياقه التفاعلي.

إن الذي يؤول إليه كلامنا أن اسم العلم علامة لغوية مهمة تدخل ضمن شبكة انساق العلامات التي تعد رمزا أساسيا في التبادل الاجتماعي، إلى الحد الذي يمكن أن نتساءل مع: هل هذه العلامات (أسماء الأعلام ) هي التي تسمح لنا بالعيش داخل المجتمع؟ وهل من الممكن لنا ذكر أفراد من المجتمع بحمولاتهم الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية مع الاستغناء عن هذه الإشاريات اللغوية؟ أليس المجتمع الذي نحيا به سوى نسقا واسعا ومركبا من هذه الإشاريات ؟ وما على الفرد إلا تطوير وبلورة سننه اللغوي في تأويل المعطيات التي تمده بها هذه العلامات.

هذه الأسئلة التي طرحها امبرتو ايكو عن العلامة اللغوية بشكل عام([3]) وخصصتها هنا عن اسم العلم بوصفها علامة يوسم بها الأشخاص، إنما القصد هو بيان قيمة اسم العلم في التفاعل الرمزي عند المتخاطبين.

وسأقصر حديثي في هذه الدراسة عن باب واحد لاسم العلم؛ وهو الكنية. فما الذي تعنيه الكنية في اللغة والاصطلاح؟، وما أصل استعمال الكنى ؟، وما هي مكانة الكنية في المجتمع العربي؟، أي رمزية للكنية في الوسط الاجتماعي؟ ثم ما سؤال السيمياء في الكنية؟ وما إلى ذلك من الأسئلة التي تستحيل معها الكنية إلى إشارة لغوية مميزة في التواصل والتفاعل الاجتماعي.

2 - **مفهوم الكُنْيَة: أ - في اللغة**: جاء في الصحاح: [كنى] الكِنَايةُ: أَنْ تتكلم بشئ وتريد به غيره، والكُنْيَةُ بالضم والكسر: واحدة الكُنَى، واكْتَنَى فلان بكذا، وفلان يُكْنَى بأبي عبد الله، وكَنَّيْتُهُ أبا زيد وبأبي زيدٍ تَكْنِيَةً، وهو كَنِيُّهُ كما تقول: سَمِيُّهُ، وكُنَى الرؤيا، هي الأمثال التي يضربها مَلَكُ الرُّؤيا، يُكْنَى بها عن أعيانِ الأمورِ.([4])

([1]) - معاني النحو، فاضل صالح السامرائي، العاتك لصناعة الكتاب، د.ط.ت، القاهرة، مصر، ج01، ص 65

([2]) - شرح المفصل ، ابن يعيش ، دار الطباعة المنيرية ، د.ت.ط ، القاهرة ، مصر ، ص 27

([3]) - العلامة تحليل المفهوم وتاريخه. أمبرتو إيكو، تر: سعيد بنكراد، المركز الثقافي العربي، ط02، 2010، الدار البيضاء، المغرب ص33

([1]) - الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، إسماعيل بن حماد الجوهري، تح : أحمد عبد الغفور عطار، دار العلم للملايين، ط04، 1990، بيروت، لبنان، مج 6، ص 477

- وفي لسان العرب: كَنَى عن الأَمر بغيره يَكني كِناية يعني إِذا تكلم بغيره مما يستدل عليه نحو الرفث والغائط ونحوه، وقد تَكَنَّى وتَحَجَّى أَي تستر من كَنَى عنه إِذا وَرَّى أَو من الكُنْية كأَنه ذكر كنْيته عند الحرب ليُعرف، وفي الحديث إِنَّ للرُّؤيا كُنًى ولها أَسماء فكَنُّوها بكُناها واعتبروها بأَسمائها الكُنى جمع كُنْية من قولك كَنَيت عن الأَمر وكَنَوْت عنه إِذا ورَّيت عنه بغيره أَراد مَثِّلوا لها أَمثالاً إِذا عبَّرْتموها وهي التي يَضربها مَلَك الرؤيا للرجل في منامِهِ كقولهم في تعبير النّخل إِنها رجال ذوو أَحساب من العرب. ([1])

- وفي المعجم الوسيط: ( أَكَنُّ ) الشَّيءَ كنّه وفي التنزيل العزيز﴿ وَإِنَّ رَبَّكَ لَيَعْلَمُ مَا تُكِنُّ صُدُورُهُمْ وَمَا يُعْلِنُونَ ﴾ الآية 74 سورة النمل، (المكنون) المستور البعيد عن الأعين، والمخفي لم تصل إليه الأيدي وفي التنزيل العزيز﴿ وَيَطُوفُ عَلَيْهِمْ غِلْمَانٌ لَهُمْ كَأَنَّهُمْ لُؤْلُؤٌ مَكْنُونٌ ﴾ الآية 24 سورة الطور، (الكُنْيَةُ ) ما يجعل علماً على الشَّخصِ غير الاسمِ واللقبِ، نحو: أَبو الحسنِ وأَمُّ الخيرِ وتكون مُصَدَّرة بلفظ أَبٍ أَو ابن أَو بنت أَو أَخٍ أَو أُخت أَو عمٍّ أو عمّة أَو خال أو خالة، وتستعمل مع الاسم واللقب أو بدونهما. (ج) (كُنَى) ([2]).

**ب - الكنية في الاصطلاح**: الكنية على غرار اسمي العلم؛ الاسم واللقب من المباحث اللغوية التي ذكرت في وقت مبكر في الدراسات اللغوية العربية؛ وهذا يبرز إدراكهم لمكانة هذا العنصر اللغوي في الاستعمال اللغوي. فمن اللغويين القدامى نجد الرضي الاستراباذي (686 هـ) قد عرفها بقوله: الكنية هي: الأب، أو الأم، أو الابن، أو البنت مضافات، نحو: أبو عمرو، وأم كلثوم، وابن آوى، وبنت وردان ؛ فالكنية عنده: ما كان فيه أحد أدوات الكناية من: أب، وأم، وقيل: وابن، وبنت أيضا([3]).

وأما الشريف الجرجاني فقد عرف الكنية بقوله: ما صدّر بأبٍ وأمٍّ وابنٍ وبنت ([4]).

وعند المعاصرين نجد عباس حسن يعرفها بقوله: وَأَما الكُنْيَةُ فَهِي عَلمٌ مُركب تَرْكِيبًا إِضَافِيًّا، بِشَرْطِ أَن يَكُونَ صَدْرُهُ (وَهُوَ المضَاف) كَلِمَةٌ مِنَ الكَلِمَاتِ الآتِيَة: (أَبٌ ، أُمٌّ)، (ابنٌ ، بِنْتٌ) (أَخٌ، أُخْتٌ) (عَمٌّ ، عَمَةٌ) (خَالٌ، خَالَةٌ)، مِثل: الأَعلام الآتِيَة: (أَبُو بَكْر، أَبُو الوَلِيد) (أُمْ كَلْثُوم، أُمُّ هَانِئ)، (ابنُ مَرْيم، بِنتُ الصِدِيق) (أَخُو قَيْس، أُخْتُ الأَنْصَار)، وَهَكَذَا... وَلَيْسَ مِنْهُ : أَبٌ لمحَمَد، وَأُمُ لهند، وَغَيْرِهِمَا مِنْ كُلِ مَا لا إِضَافَةٍ فِيهِ عَلَى الوَجْهِ السَابِقِ ([5]).

إن تفحص المادة اللغوية السابقة وتحديداتها المعجمية يمدنا بجملة من الاستنتاجات :

- أن الكنية تعني الإخفاء والتستر؛ وأبعد ما تكون عن الوضوح والسفور
- التكنية ترادف التسمية؛ مما يعني أن الكنية قد تنوب عن الاسم في الاستعمال.
- إن الكنية تماثل الأمثال التي يضربها مَلَكُ الرُّؤيا مما يُكْنَى بها عن أعيانِ الأمورِ، وهذا المعنى يتبع الأول في أن الكنية علامة لغوية مستعملها هو الذي يمنحها دلالتها في الاستعمال.

---

([2]) - لسان العرب، ابن منظور الأفريقي المصري، دار صادر، ط1 ، د.ت. ط، بيروت، لبنان، مج 15، ص233

([3]) - المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط 04، 2004، القاهرة، مصر، ص801 ، 802

([1]) - شرح الرضي لكافية ابن الحاجب، تح: حسن الحفظي، منشورات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ط01، 1993، الرياض، السعودية، مج، 02، ص 139

([2]) - التعريفات، الشريف الجرجاني، مكتبة لبنان ناشرون، د.ط، 1985، بيروت، لبنان. ص 197

([3]) - النحو الوافي، عباس حسن، دار المعارف، ط07، القاهرة، مصر، ج 01، ص308

- تختص الكنية بالإخفاء والتستر في المناهي اللفظية .
- الاسم الذي يذكر في الحروب وغيرها ليعرف بها صاحبها.
- المعنى المستور والباطن المخفي، ويقابله الظاهر البين الواضح
- تتقاطع الكنية مع الكناية في دلالتهما، وهو تقاطع في وظيفة البيان والإبلاغ في سياق التفاعل الاجتماعي.
- أن الكنية في جانبها البنوي تركيب إضافي؛ المضاف أحد هذه الكلمات: الأب، أو الأم، أو الابن، أو البنت، وقد توسع بعضهم فأضاف : (أَخٌ، أُخْتٌ) (عَمٌّ ، عَمَةٌ) (خَالٌ، خَالَةٌ).

3 - **الكنية واثنوغرافيا التواصل**: تبنى اثنوغرافيا الاتصال(Ethnography of communication): على دراسة واقعة كلامية بعينها في وضع اجتماعي خاص؛ إنها تدرس نماذج من السلوك الاتصالي ملحوظة أو مدونة، والكلام يتمركز أو يتحدد نظاميا داخل سياقه الثقافي الاجتماعي (socioculture context)؛ ذلك جانب مما كان قد دعا إليه ديل هايمس Dell Hymes(1962) في دراسة الوقائع الكلامية وعمل على التأسيس له في أبحاثه اللسانية الاجتماعية) ([1])؛ والتي فتحت الباب واسعا أمام النظريات التي تشتغل على سيمياء المواقف الاجتماعية؛ ولأن الكنية علامة لغوية تسجل حضورها في الواقعة الكلامية بوصفها آلية سيميولوجية للتواصل في المجتمع العربي؛ تجعلنا نتساءل عن كيفية نشأة هذه العلامة اللغوية في التخاطب العربي؟، وهل هناك مؤلفات تأصيلية وتأسيسة لهذه الظاهرة التواصلية في التفاعل صوتا وتركيبا ومعجما ودلالة وتداولا ؟، وتبعا لنهج الاثنوغرافي في رصد الوقائع الاتصالية الثقافية في المجتمعات الإنسانية؛ نطرح التساؤل: هل هناك موقف خطابي رمزي معين مثلا أسس لهذه العلامة في الاستعمال؟.

إن الاتجاه إلى البحث في أسفار التراث العربي التي عكفت على رصد ظاهرة الكنى في التخاطب العربي ربما تكون الكفيلة في بيان بعض جوانب هذه المسألة؛ لتكشف لنا عن طريقة تفكير الإنسان العربي القديم في التفاعل الاجتماعي مع أخيه بالدرجة الأولى، ومع غيره من أبناء الأمم الأخرى؛ وفي الرمزية التي يلجأ إليها في بناء حلقات التواصل التخاطبي، وفي القواعد والأسس التي تضبط هذا التفاعل سواء من منظور الدين أو العرف.

البحث البسيط في مصنفات اللغويين العرب القدامى وغيرهم؛ يبين أنهم ما أغفلوا هذا الجانب؛ بل أعطوه كامل عنايتهم؛ وقد خصوا له مؤلفات كثيرة ([*])؛ وأبوابا وفصولا من مؤلفاتهم، التي تظهر وظيفية هذه

([1]) - ينظر: العبارة والإشارة دراسة في نظرية الاتصال، محمد العبد، مكتبة الآداب، ط 04، 2010، القاهرة، مصر، ص45

([*]) - من أشهر هذه المؤلفات التي تناولت كنى الأعلام وأصلّت له في الثقافة العربية:

- الكنى لابن الكلبي: هشام بن محمد بن السائب بن بشر، المتوفى سنة أربع ومائتين.
- كنى الأشراف: للهيثم بن عدي، المتوفى سنة أربع وثلاثين ومائتين.
- كتاب الكنى: للإمام أحمد بن حنبل، المتوفى سنة إحدى وأربعين ومائتين.
- كتاب الكنى: للإمام محمد بن إسماعيل البخاري، المتوفى سنة 256 هـ .
- كتاب الكنى والأسماء : للإمام مسلم بن الحجاج النيسابوري، المتوفى سنة 261 هـ عدا كتب المتأخرين.

الإشارة اللغوية في الاستعمال العام، وللدارس أن يراجع بعض هذه المؤلفات ليدرك حرصهم الشديد على معرفة ضوابط استعمال الكنى والمناداة بها فيما بينهم؛ ففي مؤلف واحد نقرأ هذه الأبواب([1]) :

- بابُ كُنيةِ الرجل بِأَكبرِ أولادِه
- بابُ كُنية الرجلِ الذي بغيرِ أولاد
- بابُ النّهي عنِ التَّكَنّي بأبي القَاسِم
- باب جَوَاز تكنيةِ الكَافِر والمبتدع والفاسق
- باب جواز تكنية الرجل بأبي فُلانة وأبي فُلان والمرأة بأُمّ فلان وأُمّ فُلانة،

والملاحظ بالنسبة لهذه الأبواب أنها حددت الأطر العامة لاستعمال هذه الإشارة اللغوية في الواقع اللغوي، وبينت بعض الأساسيات التي يجب أن يراعيها المكنى، وما يجوز له مما لا يجوز.

وحتى تتضح لنا سعة رؤيتهم للموضوع وآفاق نظرهم فيه، وننظر في مؤلف آخر فنقرأ هذه الأبواب([2]):

- أنَّ الأسماء إنما وضعت في أول الأمر دلالة على مسمياتها.
- أصل أسماء الأعلام أن تكون لمن يعقل، لأنهم الذين يخبر عنهم ويخاطبون، ثم إنهم أطلقوها على غير العقلاء من الحيوان والجماد مجازاً واتساعاً .
- إطلاق الكنية إنما جيء به لاحترام المكْنِيّ بها وإكرامه وتعظيمه كيلا يصرح في الخطاب باسمه.
- في الأسماء المترادفة على مسمى واحد من المسميات .
- أصل الكنية أن تكون بالأولاد تعيَّنَ أن يكون بالذين ولدوهم، فمن لم يكن له ولد ابن وكان له بنت كنوه بها، ومن لم يكن له ابن أو بنت كنوه بأقرب الناس إليه.
- مجرى العرب في الأسماء والكنى على قسمين معتاد ونادر.
- في ما أضيف من الأبناء والبنات لغير الأناسي .

ثم إنهم نظروا في أسماء الناس فذهبوا إلى ( أن الناس أقسام، منهم من اسمه كنيته، أو لا يعرف بغير كنية، ومنهم من اشتهر بالكنية وخفي اسمه، ومنهم بالضد من اشتهر باسمه أو نسبه وخفيت كنيته، ومنهم من شهر بالأمرين، ومنهم من لا يعرف سواء سمي أو كني )([3]).

هذه الأبواب يمكن القول أنها هي التي يعول عليها في وصف استعمال الكنى ضمن بنية المحادثة وما يحكمها من شروط وما يرتبط بها من عناصر مقامية؛ مثل طبيعة المتخاطبين، وجنسهم، وعمرهم، وما إلى ذلك عناصر؛ ( وهي الجوانب التي تبرز القيمة الأساسية لاثنوغرافية الكلام في الإحاطة بكافة مظاهر الحدث الكلامي عندما يتكلم شخصان أو أكثر مع بعضهم بعضا) ([4]).

---

([1]) - الأذكار، للإمام محي الدين أبي زكريا يحي بن شرف، الدار المصرية اللبنانية، د.ط، 1988،القاهرة، مصر من ص 372 إلى ص 376

([2]) - المرصع في الأباء والأمهات والبَنِين والبَنات والأَذواءِ والذوات، مجد الدين المبارك بن محمد المعروف بابن الأثير، تح: إبراهيم السامرائي، دار الجيل، ط1، 1991، بيروت، لبنان، من ص 22 إلى ص35

([1]) - المقتنى في سرد الكنى، الإمام الذهبي، تح: محمد الصالح عبد العزيز المراد، منشورات الجامعة الإسلامية، د.ط، 1408 هـ، المدينة المنورة، السعودية، ج01، ص 47

([2]) - علم الاجتماع اللغوي، برنار صبولسكي، تر: عبد القادر ستقادي، ديوان المطبوعات الجامعية، د.ط، 2010، الجزائر، ص51

وقد استوقفني جانب مهم وجدت فيه السند في أصل استعمال الكنى عند العرب؛ مما اعتقد أنه كاشف لإثنوغرافيا التواصل بالكنى في المجتمع العربي؛ هي حكاية طريفة رواها لنا اللغوي الأديب مجد الدين المبارك بن محمد المعروف بابن الأثير (ت 606 هـ). إذ قال:( لقد بلغني أن سبب الكنى في العرب؛ كان: أنَّ ملكاً من ملوكِهُمْ الأول وَلَدَ له وَلَدٌ توسّم فيه أمارات النَّجابة فشغف به، فلما نشأ وترعرع وصلح لأن يؤدَّب أدب الملوك، أحب أن يفرد له موضعا بعيدا من العمارة يكون فيه مقيما يتخلق أخلاق مؤدّبيه، ولا يعاشر من يضيع عليه بعض زمانه، فبنى له في البرية منزلا ونقله إليه، ورتب له من يؤدبه بأنواع الآداب العلمية والملكية، وأقام له ما يحتاج من أمر دنياه، ثم أضاف إليه من هو من أقرانه وأضرابه من أولاد بني عمه وأمرائه ليواسوه ويتأدبوا بآدابه بموافقتهم له عليه .

وكان الملك على رأس كل سنة يمضي إلى ولده ، ويستصحب معه من أصحابه من له عند ولده ولد، ليبصروا أولادهم، فكانوا معه إذا وصلوا إليهم سأل: ابن الملك عن أولئك الذين جاءوا مع أبيه ليعرفهم بأعيانهم، فيقال له: « **هذا أبو فلان، وهذا أبو فلان** » يعنون آباء الصبيان الذين هم عنده، **فكان يعرفهم بإضافتهم إلى أبنائهم**؛ فمن هنالك ظهرت الكنى في العرب، ثم انتشرت حتى صاروا يكنون كل إنسان باسم ابنه) ([1]).

الكنى بهذه الصورة واقعة اتصالية ترتبط بالسلوك اللغوي والعادات الاتصالية في جماعة لغوية بعينها؛ وهو هنا المجتمع العربي، وإذا كانت وظيفة الاثنوغرافي هو تحليل مثل هذه العادات؛ فإن هذه القصة تظهر ارتباط السلوك اللغوي الثقافي بالسلوك الاجتماعي العام ضمن نسق رمزي تفاعلي، فهذه البنية اللغوية: **أبو فلان، وأبو فلانة**، أو **أم فلان وأم فلانة**، أصبحت أداة معرفة لهوية الشخص ومظهرا للتآلف الاجتماعي والتعارف بين هؤلاء الأفراد، لتتحول من قصديتها الفردية -الاستخبار عن هوية أشخاص في حادثة معينة - إلى قصدية جماعية تستعمل في مختلف المواقف التواصلية، وعلامة تؤكد روابط التلاحم الاجتماعي ( إن مثل هذه الحدث الكلامي مواقف ينبغي لها أن تدرج على أنها سياقات في تبليغ قوانين التكلم، والمتكلمون يشتركون في المعرفة بحالة المنطوقات، وأوضاعها بما هي أحداث معتمدين في ذلك على نظام مستقل من المؤشرات التي تقدمها المستويات المتنوعة لكل من النحو والأوضاع الاجتماعية)([2]).

4 - سيمياء الكنية في التواصل : لا يخفى أن العلامة تستخدم ( من أجل نقل معلومات، ومن أجل قول شيء ما، أو الإشارة إلى شيء ما يعرفه شخص ما يريد أن يشاطره الآخر هذه المعرفة؛ إنها بذلك جزء من سيرورة تواصلية تصدق على مجموعة كبيرة من الوقائع التفاعلية) ([3]). وإذا نظرنا من هذا المنطلق لخطاب أسماء أعلام الأشخاص بوصفها إشاريات تفاعلية؛ فما الذي يمكن أن تقوله الكنية بوصفها علامة لغوية في إطار سيميولوجيا التواصل؟، وقبل ذلك لنا أن نتساءل عن المعلومات التي يمكن أن تنقلها ؟، وبشكل أوضح:

---

([3]) - المرصع في الأباء وَالأمَّهات وَالبَنِين والبَنات والأذواء والذّوات، ابن الأثير، مصدر سابق، ص 36

([1]) - العبارة والإشارة، محمد العبد، مرجع سابق، ص 55

([2]) - ينظر: العلامة تحليل المفهوم وتاريخه ، امبرتو ايكو، مرجع سابق، ص 47

هل للكنية حضور رمزي في التفاعل الاجتماعي؟، أم أنها مجرد إشارة لغوية يتسمى بها أعلام الأشخاص في المجتمع العربي لا لقصد أو فائدة تذكر؟، وبشكل عام كيف تبدو السيرورة التواصلية للكنية؟.

سأحاول مقاربة هذه الأسئلة بما توفر من مقولات تفسيرية في التراث العربي أكبت على تحليل الكنية، بغرض بيان مقاصد استعمالها والتفاعل بها، والواقع أن هذه الآراء لم تنحصر في حقل واحد بل امتدت لتشمل العلوم العربية في صورتها العامة - عبر التخصصي-، لأن هذه الظاهرة العلامية الرمزية لا تتعلق بفرد أو فئة خاصة في التخاطب مثل ألقاب الوظائف والعلوم وغيرها، ولكنها إشارة خطابية تتدخل في سياق كل فعل تخاطبي بين متكلمين.

يستوقفنا أبو عثمان الجاحظ (ت 250 هـ) بمقولة تفسيرية لتكنية البنات عند العرب؛ إذ يقول:(وربما كان اسم الجارية غُلَيِّم أو صُبَيَّة أو ما أشبه ذلك، فإذا صارت كهلة جَزْلة، وعجوزاً شَهْلة، وحَملتِ اللحم وتراكمَ عليها الشحمُ، وصار بنوها رجالاً وبناتها نساءً، فما أقبح حينئذٍ أن يقالَ لها: يا غليم كيف أصبحت؟ ويا صبية كيف أمسيت؟. ولأمر ما كَنَّتِ العربُ البناتِ، فقالوا: فعلتْ أم الفضل، وقالت أم عمرو، وذهبت أم حكيم. نعم حتى دعاهم ذلك إلى التقدم في تلك الكنى)([1]).

يقدم الجاحظ من خلال هذه المقولة تفسيرا لعلاقة التكافؤ بين الكنية بالاسم في الوظيفة الإشارية؛ فالاسم تنادى به في مقتبل العمر، والكنية تصح للمرأة إذا ما تقدم بها العمر، وصارت أما للبنين والبنات فلا يصح أن تنادى باسمه الذي كانت تعرف به وهي صبية، والذي ربما حمل معنى التلطف والتملح؛ ولأن اسمها يلزمها، فقد رُفِع الحرجُ بمناداتها بالكنية بدلا منه، وبهذه الطريقة تصبح الكنية؛ علامة سيميائية للمرأة دالةً على الوقار والتأدب في مخاطبتها في بعض المواقف الاجتماعية.

وانطلاقا من التصور نفسه يمكن النظر إلى ما جاء في كتاب "الأذكار" للإمام محي الدين أبي زكريا يحي بن شرف(ت 676 هـ) في بابُ جوازِ الكنى واستحباب مخاطبةِ أَهْلِ الفَضْل بها؛ إذ يقول:( هذا الباب أشهر من أن نذكر فيه شيئاً منقولاً، فإن دلائله يشترك فيها الخواصّ والعوامّ، والأدب أن يُخاطب أهل الفضل ومن قاربهم بالكنية، وكذلك إنْ كتبَ إليه رسالة، وكذا إن رَوى عنه روايةً، فيُقال: حدّثنا الشيخ أو الإمام أبو فلان، فلان بن فلان وما أشبهه،،،)([2]).

تظهر لنا هذه المقولة القصدية الجماعية في استخدام هذه العلامة في التفاعل الاجتماعي، وترسم خطا أفقيا لمجال استعمالها في التواصل يمتد من الخاصة من القوم إلى عمومهم في درجة من التساوي؛ فليست الكنية حكرا على أناس دون غيرهم.؛ لكنها من زاوية أخرى تؤكد المعنى السابق بوصف الكنية أداة تأدب واحترام في التواصل مع أهل العلم والفضل وفي مخاطبتهم؛ وذلك يؤشر عن البعد السيميائي التداولي لهذه العلامة في فهم أسلافنا؛ جاء في كتاب "المرصع في الأباء وَالأمَّهات وَالبَنِين والبَنات والأَذْواء والذّوات" أنه: (إنَّما جيءَ بالكُنية لاحترام المُكنَّى بها، وإكرامه وتعظيمه كيلا يُصرَّحَ في الخطاب باسمه، ومنه قول الشاعر(من بحر البسيط):

([1]) - البيان والتبيين، الجاحظ، تح: علي بوملحم، داروكتبة الهلال، ط01، 2002، بيروت، لبنان، ج01، ص137

([2]) - الأذكار للإمام محي الدين أبي زكريا يحي بن شرف، مرجع سابق، ص 372

أُكْنيْهِ حِينَ أُنادِيهِ لأُكرِمَهُ *** ولا أُلقِّبَهُ، والسَوءةُ اللَقَبا

وهذا مختصٌّ بالإنسان دون غيره وهو الأصل) ([1]).

فالكنية في نظرهم رمز لإكرام الشخص واحترامه، غير أن التساؤل يظل قائما عن أبعاد استعمال الكنية؛ هل يعني ما تقدم أن مجال استعمالها يقتصر على فئة أهل العلم والأدب دون سواهم ؟.

في هذا الإطار استحضر قصة من التراث العربي؛ تؤكد المجال الذي تشتغل فيه هذه العلامة اللغوية في السياق الاجتماعي، رواها لنا أبو عثمان الجاحظ (ت 250 هـ) فقال: ( كانَ عندَنا حارسٌ يُكْنى أَبا خُزيمةَ ([*]) فقلتُ يوماً وقد خَطَرَ على بالي: كيفَ اكْتَنى هذا العِلْجُ الألْكَنُ بأبي خُزيمةَ؟، ثم رأَيتُهُ فقلتُ لهُ: خَبِّرْني عنك، أَكانَ أبوك يسمى خُزيمة ؟، قال: لا. قلت: فجدك أو عمك أو خالك؟، قال: لا. قلت : فلك ابن يسمى خُزيمةُ؟، قال: لا. قلت: فكان لك مولى يسمى خُزيمةُ؟، قال: لا. قلت: فكان في قريتك رجل صالح أو فقيه يسمى خُزيمةُ؟، قال: لا. قلت: فلم اكتنيت بأبي خزيمة وأنت عِلْجٌ أَلْكَنُ، وأنت فقير، وأنت حارس ؟، قال: هكذا اشتهيت. قلت : فلأي شيء اشتهيت هذه الكنية من بين جميع الكنى ؟ قال : ما يدريني ؟ قلت: فتبيعها الساعة بدينار وتكتني بأي كنية شئت؟ قال: لا والله، ولا بالدنيا وما فيها ) ([2]).

لقد نظر الجاحظ بعين اللساني الاجتماعي الدقيق الملاحظة الذي لا تخدعه بصيرته في إدراك قيمة الكنية والتفاعل بها؛ وفي عدم الإغفال عن مواطن الحسن في استعمالها في التواصل العربي؛ ولقد كان السؤال هو بداية فك خيوط هذه القضية التي أضنت تفكيره؛ وربما حصل عن مبتغاه في الإجابة عن ذلك؛ وقد ظل يستفسر محدثه- الذي يبدو أنه من فئة اجتماعية بسيطة، لكنه حمل كنية لفتت انتباه الجاحظ وربما راقته- والرجل يستزيده بعفوية المقتنع بوسمه المتعلق به، حتى إذا وصل الأمر إلى حد التنازل عن كنيته أنكر ذلك ولم يسلم له رغم جهله بسبب اختياره لها !!.

وقد كشف الجاحظ بذلك عن مراتب التكني في المجتمع العربي؛ فالكنية تؤخذ بداية من الأب، وتتدرج إلى الجد، أو العم، أو الخال، الابن، المولى،،، لتتوسع إلى حد الرجل الصالح - الولي- في القرية أو المدينة - مثلما كان شائعا في المجتمع الجزائري في باب التسمية والتكنية في العقود الماضية-، لكن هذه السلمية في أخذ الكنية؛ قد تعكس في صورة تضاد من جهة أخرى([3])؛ بحسب ما نتفاعل به رمزيا في منطق الدوائر الاجتماعية المحيطة بنا ( الأصول، الفروع، الأقارب، المجتمع).

---

([1]) - المرصع، ابن الأثير، مصدر سابق، ص 35

([*]) - خُزَيْمةُ : تصغير ( خَازِم ) وهو الذي يسيطر على الأمور.

([2]) - الحيوان، الجاحظ، تح: عبد السلام هارون، مطبعة البابي الحلبي، ط02، 1965، القاهرة، مصر، ج03، ص28.

([3]) - أي أن الكنية تبدأ من المجتمع ثم تتدرج نزولا إلى الأصول؛ يمكن أن نلاحظ هذا في الزمن الماضي في التسمية والتكنية بالولي الصالح أو العالم الجليل أملا وتفاؤلا في أن ينال المسمى والمكنى رتبته ومنزلته الدينية والاجتماعية، وربما لا يزال هذا العرف اللغوي الاجتماعي سائدا إلى الآن

.

وتحليل الجاحظ لهذه العلامة اللغوية (أَبو خُزيمةَ ) قائم على **مبدأ المحايثة** التي ( يقصد بها البحث في الشروط الداخلية المتحكمة في تكوين الدلالة، وعليه فالمعنى يجب أن ينظر إليه على أنه أثر ناتج عن شبكة من العلاقات الرابطة بين العناصر،،،)([1])؛ أي البحث في علاقات التماثل والتشابه للدال اللغوي ومدلوله، ومن جانب آخر علاقات التناظر والتقابل بين المسمى ومجاله الاجتماعي، وهذا للكشف عن الدلالات.

وبالأسلوب الساخر الهادف يسأل الجاحظ محدثه: هل يمكن أن يبيعه كنيته هذا الوسم الإشاري الذي يحمله؛ ومعطى المعنوي الذي قد يبدو بسيطا لكنه في واقع الحال له رمزيته التي تضفي عليه قدسيته الخالدة في حياتنا التي يرتبط بها وجودنا، ولأنها تقوم مقام الاسم، فهل يمكن أن يقبل أحد أن يبيع اسمه؟؟. الإجابة المنطقية هي الرفض ولو بمال الدنيا حتى ولو كان حامله يعاني شظف العيش.

ولأننا ننظر في هذا الموقف إلى الكنى على أنها خطاب لغوي سيميائي له مقاصده في التفاعل؛ واللغة كما نعلم (وسط رموزي شديد الحساسية لعلاقة الذات بالعالم، كما أن كل لغة تحمل فيما وراء أنظمتها خطابا فلسفيا خاصا بها لا يفرط في شيء ولا ينفرط من بين يديه شيء وتمثله العلاقات القائمة بين عناصر النظام اللغوي، صغرت أو كبرت هذه العناصر) ([2]). فقد جاء في دلالات خطاب الكُنْيَةُ ومقاصدها في الاستعمال أنها على ثلاثة أوجه:

- أَحدها أَن يُكْنَى عن الشيء الذي يُستفحش ذكره
- والثاني أَن يُكْنى الرجل باسم توقيراً وتعظيماً
- والثالث أَن تقوم الكُنْية مَقام الاسم فيعرف صاحبها بها كما يعرف باسمه كأَبي لهب اسمه عبد العُزَّى عرف بكُنيته فسماه الله بها([3]).

وهو ما ذهب إليه المبرد أيضا بقوله: ( التفخيم والتعظيمُ، منه اشتقت الكنيةُ وهو أن يعظم الرجل أن يدعى باسمه، وقد وقعت في الكلام على ضربين:

1 - في الصبيّ على جهة التفاؤل؛ بأن يكون له ولدٌ ويدعى ولده كنايةً عن اسمه،

2 - وفي الكبير أن ينادى باسم ولده صيانةً لاسمهِ؛ وإنما يقال: كنيَ عن كذا بكذا، أي تركَ كذا إلى كذا، لبعض ما ذكرنا ) ([4]).

**5** - وظائف الكنى في التواصل:يرتبط استخدام مصطلح الوظيفة بالدور الذي تؤديه البنية اللغوية في الاستعمال؛ ولعل الوظيفة الأولية للغة هي التأثير على المخاطب من خلال ثنائية الأوامر والنواهي وغيرهما، ولكن هذا التأثير قد يكون مقصودا وقد لا يكون مقصودا. ويستخدم في ذلك مجموعة من الأمارات والمعينات Indications التي يمكن تقسيمها إلى ثلاث([5]):

---

([1]) - التواصل نظريات وتطبيقات، إشراف: محمد عابد الجابري، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، ط 01، 2010، بيروت، لبنان، ص 56

([2]) - سيميوطيقيا التشبيه من البلاغة إلى الشعرية، محمد فكري الجزار، نفرو للنشر والتوزيع، ط1، 2007، الجيزة، مصر، ص ص 123، 124

([3]) - ينظر: المرصع لابن الأثير، مصدر سابق، ص 35

([1]) - ينظر: الكامل في اللغة والأدب، المبرد، عالم الكتب د.ط.ت، القاهرة، مصر، مج 02، ص150

([2]) - ينظر: التواصل نظريات وتطبيقات، مرجع سابق، ص57

أ - الأمارات العفوية : وهي وقائع ذات قصد مغاير للإشارة تحمل إبلاغا عفويا وطبيعيا مثال : لون السماء الذي يشير بالنسبة لصياد السمك إلى حالة البحر يوم غد.

ب - الأمارات العفوية المغلوطة: التي تريد أن تخفي الدلالات التواصلية للغة كأن يستعمل متكلم ما لكنة لغوية ينتحل من خلالها شخصية أجنبية ليوهمنا بأنه غريب عن البلد.

ج - الأمارات القصدية: التي تهدف إلى تبليغ إرسالية مثل: علامات المرور، وتسمى هذه الأمارات القصدية أيضا بالعلامات. وكل خطاب لغوي وغير لغوي يتجاوز الدلالة إلى الإبلاغ والقصدية الوظيفية، يمكننا إدراجه ضمن سيميولوجيا التواصل. ([1]).

إن هذه الإمارات هي التي تعبر عن القصد التواصلي في التبليغ؛ والكنى في الاستعمال العربي أبنية لغوية لها قصديتها التواصلية وأدوارها الرمزية في التفاعل الاجتماعي، هذا ما يكشفه توظيفها في مختلف المواقف الكلامية؛ وللتدليل عن هذا البعد في استعمال الكنى نقف عند هذا الموقف الكلامي؛ وهو عبارة عن جزء من محادثة من التراث العربي؛ إذ (يروى أن يهوديا دعا لدى أمير المؤمنين سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه. فلما أمرهما بالجلوس مخاطبا سيدنا عليا - كرم الله وجهه- بقوله : يا أبا الحسين واليهودي باسمه. التفت إليه سيدنا علي وقال له: ((ما أنصفت يا أمير المؤمنين)) فقال له: ألأني سويت بينكما في الجلوس؟ قال: لا ولكن لأنك لم تسو بيننا في الخطاب؛ فلقد كنيتني ولم تخاطب خصمي إلا باسمه.)([2]).

يظهر لنا هذا الموقف الكلامي ما يمكن أن تؤديه الكنى من أدوار في التواصل مع الآخرين، ومع أن استعمال الخليفة عمر بن الخطاب رضي الله عنه للكنية كان عفويا، إلا أن الإمام علي - كرم الله وجهه- تصور أن مخاطبته بكنيته قد يفهم منها اليهودي تفضيل وتبجيل عليه؛ أي تتحول كنيته في هذا الموقف الكلامي من أمارة عفوية إلى أمارة قصدية تؤثر في سير الحكم والادعاء.

وللكنى في تاريخنا الجزائري المعاصر - ولا سيما أثناء الثورة التحريرية- وظائف سيميولوجيا في التواصل؛ فالكنية استعمالها المجاهد ليتخفى من ورائها؛ وكذا المناضل في المدن والأرياف، وقد لجأ كثير من قادة الثورة التحريرية إلى هذا النهج؛ ومن ذلك ( "هواري([*]) بومدين" وهو اسم الرئيس الجزائري الراحل وهو يجمع بين النقل والتركيب معاً. وذلك أن الاسم الحقيقي له هو "محمد" وفي ثورة التحرير تولى قيادة الجهة الغربية للوطن، فتسمى بهذا الاسم.

وكان من عادة الثوار، وفي بداية الثورة بخاصة، تقمص أسماء ليست لهم، وأحياناً تكون غير حقيقية، وذلك اتقاء لشر فرنسا من الانتقام من عائلاتهم في حالة ما إذا ألقي القبض على ثائر وقيل له مع من كنت وذكر اسم من كان معهم تحت التعذيب.

---

([3]) - مرجع نفسه ، ص 58

([1]) - الكنى عند المغاربة، المجلة الإسلامية، تصدر عن رابطة الجامعات الإسلامية، السنة 08، العدد 16، 1985، الرباط، المغرب. ص 147

([*]) - يبدو هذا الاسم منسوبا؛ وهو فيما اعتقد منسوبا إلى هوارة؛ وهوارة اسم قبيلة أمازيغية معروفة في العصر القديم له بطون كثيرة منتشرة في كامل أرجاء الشمال الإفريقي. للتوسع حول هذه القبيلة ينظر: تاريخ الجزائر في القديم والحديث، مبارك بن محمد الميلي، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط03، 1989، الجزائر، ج01، ص103.

لقد اختار "محمد بوخروبة" اسم "هواري بومدين" وهما اسمان لوليين صالحين من أولياء الله المدفونين في غرب البلاد وهما: "سيدي الهواري" بوهران و"سيدي بومدين" بتلمسان. واسمه "هواري بومدين" كناية عن توليته قيادة ولايتي وهران وتلمسان. والخلفية الدلالية هنا في قيمة الاختيار التي تتعلق بولي الله، وما له في نفس السامع من أثر وتأثير.) ([1]). وقد سبق القول في التقديم أن من معاني الكنية: الاسم الذي يذكر في الحروب وغيرها ليعرف بها صاحبها. ونلاحظ من خلال هذا المثال كيف أدت الكنية وظائفها الرمزية في زمن حرب الثورة التحريرية الجزائرية؛ وبالنسبة لهذا القائد الثوري فقد استطاع التخفي باسمه الحقيقي وراء هذه الكنية التي ترتبط في المخيال الاجتماعي بوليين صالحين فإذا ذكرا أمام أي مخاطب أبدى لهما التجلة والاحترام؛ وربما لهذا السبب تحديدا اختارها في ذلك الوقت إشارة لغوية لنفسه حتى يؤدي الحربية دون إدراك لشخصيته الحقيقية؛ وقد ارتبطت به هذه الكنية ولم تفارق ظله في حياته وبعد مماته؛ بل ربما قليل هم الذين يعرفون تسميته الحقيقية"محمد بوخروبة".

لكن التساؤل الذي ربما يطرح في هذا السياق هو: عن الوظائف الرمزية للكنى على الصعيد الفردي؟، فما الذي يعنيه أن أكنى بهذه الكنية أو غيرها ؟، وما الذي يمكن أن تعنيه كنية الأب أو الابن مثلا ؟، وما الذي يمكن أن نتصوره من آثار لاستعمال الكنى في المحيط الاجتماعي؟ .

تذهب الباحثة صفية مطهري (إلى أن وظيفة الكنية في المجمل تذكر أو توقع أو هما معاً، فيقال للرجل أبو فلان قبل أن يتزوج توقعاً وتفاؤلاً على ما أسلفت. وقد لا نجد عربياً لا يحمل كنية ولا ينتسب إلى غيره، ولنا في رسول الله صلى الله عليه وسلم أسوة حسنة فهو المصطفى المختار، كان يقول أنا ابن عبد الله وأبو القاسم؛ والكنية تعني فيما تعنيه أصلاً، التخلي عن الأنانية إلى الجمعية، ويستقى من هذا أن الكنية هي مفهوم الرقي المجتمعي) ([2]). فالذي يتكنى هو مختار بين أمرين إما أن يتنازل عن ذاتيته لأصوله فيقال له ابن فلان، وإما أن يتنازل عن ذاتيته لفروعه ويقال له حينها أبو فلان. فالكنية تحمل بعدين، حاضراً حقيقياً، مع ماضٍ أو مستقبل. وقد يغيّر الرجل كنيته بتغيير حاله فأبو بكر الصديق رضي الله عنه اسمه الأصلي هو عبد الله بن أبي قحافة، والقحاف السيل الجارف، فهو يلتقي مع جعفر النهر الصغير، في عنصري الماء والقوة. ومن هنا يمكننا أن نعرف أصل الحياة العربية وطابعها من معرفة خلفيات أسماء وكنى أهلها([3]).

6- **الكنية في الاستعمال الإشاري الجزائري:** تعد فترة الاحتلال الفرنسي لبلادنا حلقة مؤثرة في مسار الجزائر؛ ولعل أهم ما ميز هذه الفترة الحاسمة من تاريخنا هو محاولة الاستعمار الفرنسي طمس معالم الهوية الحضارية للمجتمع الجزائري وتحطيم كيانه الحضاري؛ فلم تكن الإدارة الاستدمارية تهدف إلى بسط نفوذها المادي على الأرض فحسب، بل مارست تأثيرها في الواقع اللغوي الجزائري من خلال سياسيتها اللغوية المغرضة، فقد سعت إلى محاولة هيمنتها المعنوية على كيان الإنسان الجزائري؛ فعملت على التحكم في دقائق هويته الشخصية؛ في اسمه ولقبه وكنيته، ولقد كان الإنسان الجزائري يعتمد في التعريف بهويته على نظام

([2]) - الدلالة الإيحائية في الصيغة الإفرادية، صفية مطهري، منشورات اتحاد الكتاب العرب، د.ط، 2003 دمشق، سوريا، ص143

([2]) - الدلالة الإيحائية في الصيغة الإفرادية، صفية مطهري، المرجع نفسه، ص 135

([3]) - ينظر: المرجع نفسه، ص136

التسمية الثلاثية (الاسم والكنية واللقب - الذي يكون عادة ما عبارة عن نسبه المكاني- )، وهو ما يمكن أن نجده في مثل هذه التسمية للكاتب الجزائري من القرن السادس الهجري "**أبو القاسم عبد الرحمان القالمي**" فتسميته تتكون من ثلاثة عناصر هي:

- الكنية: **أبو القاسم**
- الاسم: **عبد الرحمان**
- النسب المكاني أو اللقب: **القالمي**([*]).

وقد ظلت هذه الطريقة في التسمية سائدة في المجتمع الجزائري إلى زمن مجيء الاستدمار الفرنسي، فمارس تأثيره بتفتيت هذا النظام الثلاثي؛ ويظهر هذا التأثير بالخصوص من خلال قوانين الحالة المدنية([1])؛ والتي جاءت تحت مسمى تنظيم المجتمع والحفاظ على حقوق الناس وأملاكهم وأداء واجباتهم؛ فأي حفظ للحقوق مع ضياع ملكية كنية أو لقب بهي أو اسم حسن مدى الحياة بين الناس !!. وما بقي من كنى أصابها تصحيف وتحريف في بنيتها، وتشويه في دلالاتها، ربما تحول كثير منها إلى ألقاب أسرية لعائلات جزائرية في تلك الفترة؛ برضى كبير العائلة وممثلها أو بتدوينه غيابيا - كما جرت العادة في أغلب الأحوال-، ويكفي أن تنظر في الألقاب التي تبدأ بصيغ "بو" أو" بن " أو"بلـ" فكلها فيها تصرف في صورة الكنية الأصلية.

إن وقوع الكنية - وبقية عناصر التسمية الجزائرية القديمة - تحت التصرف الإداري الفرنسي قد أفقدها بعض من مكوناتها البنيوية حيث تم إسقاط وحذف في كثير من الكنيات صوت "أ" ليصبح : " أبو بكر : بو بكر" و"أبو فلجة : بوفلجة". و "أبو فاتح : بو فاتح" ، أبو الكرم، بولكرم، أبو خضرة، بوخضرة،،،.([2]).

مع الإشارة إلى أنه قد حافظت بعض هذه الكنيات على صوت "أ" في مقدمتها؛ ولعل أهم ظاهرة لغوية نحوية تثير الانتباه في حديثنا عن الكنية ومسارها اللغوي والدلالي والرمزي في الاستعمال الجزائري. أنها فقدت حيوتها وحركيتها اللغوية الإعرابية التي ألهمتها إياها اللغة العربية لتتحول إلى بنية لغوية ثابتة وجامدة. كأن تكون الكنية : "أبو بكر" فإن أصلها غير ثابت، فهي تظهر و تكتسي صيغ نحوية مختلفة باختلاف السياق الكلامي مثل قولنا :

- جاء أبو بكر ← أبو بكر
- رأيت أبا بكر ← أبا بكر
- التقيت بأبي بكر ← أبي بكر

غير أن الإدارة الرسمية والحالة المدنية المستمدة أصولها النحوية و المعرفية من اللغة الفرنسية أخضعت الألقاب و الكنيات إلى قواعد هذه اللغة وبالتالي أفقدتها كثير من طابعها اللغوي، النحوي، الرمزي، الصوتي

---

([*])- ينظر حول شخصية هذا الكاتب ورسائله: أبو القاسم عبد الرحمان القالمي؛ كاتب الدولة الموحدية؛ حياته وآثاره، إسماعيل سامعي، دار الفجر، ط1، 2006، قسنطينة، الجزائر.

([1]) - ينظر: الألقاب العائلية في الجزائر من خلال قانون الحالة المدنية أواخر القرن التاسع عشر ( 1870 - 1900 ) قسنطينة نموذجا، ياسمينة زمولي، دار البصائر للتوزيع والنشر، ط1، 2007، حسين داي، الجزائر، ص24

([1]) - ينظر: الاسم دلالته ومرجعيته مقاربة أنثروبولوجية، سعيدي محمد، تنسيق: فريد بن رمضان، منشورات مركز البحث في الانثربولوجية الاجتماعية والثقافيةCRASC، د.ط، 2005، وهران، الجزائر، ص19

والصوتي Phonétique et Phonologique. فأصبحت الكنية – الاسم "أبو بكر" على هذه الصيغة في كل الحالات الكلامية([1]). وهو ما يمكن ملاحظته في هذا التعبير اللهجي الجزائري؛ إذ تظل صيغة الكنية ملازمة لصورة واحدة لا تتبدل في نحو هذه الصورة:

- جاء بوبكر ←—— بوبكر
- رأيت بوبكر ←—— بوبكر
- مررت ببوبكر——←بوبكر

بعد الاستقلال لم يعد لهذه العلامة اللغوية الإشارية أي استعمال سواء في الوثائق الرسمية أو في الاستعمال العام بين الناس؛ وان وجدت فعلى صعيد النخبة المتعلمة وفي إطار ضيق، مثل استعمالها في الوسائل الإعلامية ( بالأخص: الصحف، والإذاعة )؛ مما يعني أن الكنى قد فقدت جانبا كبيرا من حيويتها وفعاليتها في الاستعمال الإشاري في التواصل و التفاعل اليومي.فما الذي يعنيه من عدم ميل الجزائريين في زمننا الحاضر إلى استخدام الكنى مقرونة بأسمائهم؟ هل يتعلق ذلك بالميل إلى الاقتصاد اللغوي؟ أم هل ينم ذلك عن طبيعة الجزائري في المباشرة في الخطاب، وعدم الرغبة في الإخفاء والتستر في سياق التواصل والتفاعل في المواقف الكلامية ؟.

7 - **خاتمة**: الكنية باب رئيس لأسماء أعلام الأشخاص العربية؛ وإشارة لغوية شخصية عرف بها الأفراد داخل المجتمع العربي لها مقاصدها في الاستعمال؛ فالكنية - بالمفهوم السيميائي- علامة لغوية لها وجهان؛ وجه ظاهر هو عبارة عن تركيب إضافي بسيط، ووجه باطن فيه التستر، والإخفاء لمقاصد خطابية لها دلالاتها السيميائية في التواصل والتفاعل في السياق الاجتماعي.

إن الكنية علامة لغوية تسجل حضورها في الواقعة الكلامية بوصفها آلية سيميولوجية للتواصل في المجتمع العربي، مجالها الاستعمالي في التواصل يمتد من الخواص من القوم إلى العوام؛ فليست الكنية حكرا على أناس دون غيرهم.

إن ظاهرة الكنى في التخاطب العربي؛ تكشف لنا عن طريقة تفكير الإنسان العربي القديم في التفاعل الاجتماعي مع أخيه بالدرجة الأولى، ومع غيره من أبناء الأمم الأخرى - ممن لا يوافقه اللسان والاعتقاد-؛ وهو ما يعني من منظور اثنوغرافيا التواصل؛ أنها حدث كلامي ضمن الوقائع الاتصالية للإنسان العربي، فالكنى عنصر تأدب واحترام في بناء المحادثة وفي التخاطب العربي عموما.

والكنى لها بعدها الرمزي السيميائي في بناء حلقات التواصل التخاطبي، كما أن لها قواعدها وأسسها التي تضبطها في التفاعل إن منظور الدين أو العرف، وهو ما انكبت على توضيحه مصنفات اللغويين العرب القدامى وغيرها.

كما أن للكنى وظائف في التواصل وأدوار تؤديها توضحه مجموعة من الأمارات التي تعبر عن القصد التواصلي في التبليغ، ووظيفة الكنية في المجمل - باستخدام الصيغتين أبو أو ابن - تذكر أو توقع أو هما معاً، وهي بذلك تحمل بعدين، حاضراً حقيقياً، مع ماضٍ أو مستقبل.

---

([2]) - ينظر: الاسم دلالته ومرجعيته مقاربة أنثروبولوجية، سعيدي محمد، المرجع نفسه، ص20

وقد كان للكنية حضور في الاستعمال الإشاري الجزائري قبل فترة الاستدمار الفرنسي، غير أن الإدارة الاستدمارية الرسمية والحالة المدنية المستمدة أصولها النحوية والمعرفية من اللغة الفرنسية أخضعت الكنى إلى قواعد هذه اللغة؛ وبالتالي أفقدتها كثير من طابعها اللغوي، النحوي، الرمزي، الصوتي والصوتمي، وبعد الاستقلال لم يعد لهذه العلامة اللغوية الإشارية أي استعمال سواء في الوثائق الرسمية أو في الاستعمال العام بين الناس؛ وان وجدت ففي إطار ضيق.

**8 - قائمة المصادر والمراجع :**


1 - الإنصاف في مسائل الخلاف بين البصريين والكوفيين، أبو البركات الأنباري، تح: جودة مبروك، مكتبة الخانجي، ط1، 2002، القاهرة، مصر.

2 - شرح المفصل، ابن يعيش، دار الطباعة المنيرية، د.ت.ط، القاهرة، مصر

3 - العلامة تحليل المفهوم وتاريخه، أمبرتو إيكو، تر: سعيد بنكراد، المركز الثقافي العربي، ط02، 2010، الدار البيضاء، المغرب.

4 - لسان العرب، محمد بن مكرم بن منظور الأفريقي المصري، دار صادر، د.ت.ط ، بيروت، لبنان

5 - الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، إسماعيل بن حماد الجوهري، تح: أحمد عبد الغفور عطار، دار العلم للملايين، ط04، 1990، بيروت، لبنان.

6 - المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط 04، 2004، القاهرة، مصر

7 - شرح الرضي لكافية ابن الحاجب، تح: حسن بن محمد بن إبراهيم الحفظي، منشورات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ط 01، 1993، المدينة المنورة، السعودية.

8 - التعريفات، الشريف الجرجاني، مكتبة لبنان ناشرون، د.ط، 1985، بيروت، لبنان.

9 - النحو الوافي، عباس حسن، دار المعارف، ط07، القاهرة، مصر.

10 - العبارة والإشارة دراسة في نظرية الاتصال، محمد العبد، مكتبة الآداب، ط 04، 2010، القاهرة، مصر.

11 - الأذكار، للإمام محي الدين أبي زكريا يحي بن شرف، الدار المصرية اللبنانية، د.ط، 1988، القاهرة، مصر.

12 - المُرصع في الأباء والأُمهات والبَنِين والبَنات والأذواء والذّوات، مجد الدين المبارك بن محمد المعروف بابن الأثير، تح: إبراهيم السامرائي، دار الجيل، ط1، 1991، بيروت، لبنان.

13 - المقتنى في سرد الكنى، الإمام الذهبي، تح: محمد الصالح عبد العزيز المراد، منشورات الجامعة الإسلامية، د.ط، 1408 هـ، المدينة المنورة، السعودية.

14 - علم الاجتماع اللغوي ، برنار صبولسكي، تر: عبد القادر ستقادي، ديوان المطبوعات الجامعية، د.ط ، 2010، الجزائر.

15 - الحيوان، الجاحظ، تح: عبد السلام هارون، مطبعة البابي الحلبي، ط02، 1965، القاهرة، مصر.

16 - التواصل نظريات وتطبيقات، سلسلة فكر ونقد ؛الكتاب الثالث، إشراف: محمد عابد الجابري، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، ط 01، 2010، بيروت، لبنان.

17 - سيميوطيقيا التشبيه من البلاغة إلى الشعرية، محمد فكري الجزار، نفرو للنشر والتوزيع، ط1، 2007، الجيزة، مصر.

18 - الكامل في اللغة والأدب، المبرد، عالم الكتب د.ط.ت، القاهرة، مصر.

19 - الألقاب العائلية في الجزائر من خلال قانون الحالة المدنية أواخر القرن التاسع عشر( 1870 - 1900 ) قسنطينة نموذجا، ياسمينة زمولي، دار البصائر للتوزيع والنشر، ط1، 2007، حسين داي، الجزائر.

20 - الدلالة الإيحائية في الصيغة الإفرادية، صفية مطهري، منشورات اتحاد الكتاب العرب، د.ط، 2003 دمشق، سوريا

21 - الكنى عند المغاربة، المجلة الإسلامية، تصدر عن رابطة الجامعات الإسلامية، السنة 08، العدد 16، 1985، الرباط، المغرب

22 - الاسم دلالته ومرجعيته مقاربة أنثروبولوجية، سعيدي محمد، تنسيق: فريد بن رمضان، منشورات مركز البحث في الانثربولوجية الاجتماعية والثقافية CRASC، د.ط،2005، وهران، الجزائر.

23 - البيان والتبيين، الجاحظ، تح: علي بوملحم، دارومكتبة الهلال، ط01، 2002، بيروت، لبنان

# أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية في قانون المنافسة الجزائري

**أ.لعجال مدني، د.بريك الطاهر**
**كلّية الحقوق**
**جامعة الأغواط**

**ملخّص**

اعتمد المشرع الجزائري نظام الرقابة السابقة على التجميعات الاقتصادية بهدف الحفاظ على توازن السوق وحماية المنافسة النزيهة فيها. وقد تناولنا، في هذه الدراسة، بالشرح والتحليل الأحكام القانونية التي تنظم عملية الرقابة من خلال تحديد مجال تطبيقها والإجراءات القانونية الجوهرية المتبعة فيها. ونسجل، من خلال الدراسة اهتمام المشرع الجزائري بموضوع التجميعات وسعيه لمواكبة للتطور الحاصل في المجال.
كما نهيب المشرع الجزائري أن يتدارك بعض المثالب - التي وقفنا عندها - والتي تعيق تطبيقه الصحيح.

Abstract

Algerian legislature adopted a prior control system on economic concentrations, to maintain market balance and protect fair competition.

We addressed in this study, explanation and analysis of legal provisions governing the control process by defining the scope of the control and legal procedures followed.

We note, by studying this subject, the interest of the Algerian legislator for concentrations and his willingness to follow developments in this area.

We call on the Algerian legislature to correct some of the deficiencies - we have identified here - and hinder its proper implementation.

**مقدّمة**

تعدّ عمليات التجميع الاقتصادي أو التركيز الاقتصادي (concentrations économiques) سمة النشاط الاقتصادي في القرن العشرين، حيث تلجأ إليها العديد من المؤسّسات الاقتصادية عن طريق الاندماج أو امتلاك أسهم في رأس مال مؤسّسات أخرى قصد الاستحواذ على حصّة أكبر في السوق أو بهدف تعزيز وضعها المهيمن وهو ما قد يؤدّي إلى تحويل سوق تنافسية إلى سوق احتكارية يتضرر منها الاقتصاد بوجه عامّ والمستهلك بوجه خاصّ.

وتحتل الرقابة على التجميعات الاقتصادية مكانة هامّة في أغلب قوانين دول العالم إذ تسعى تشريعات المنافسة إلى التوفيق بين مختلف المصالح الاقتصادية للمؤسّسات المتنافسة في السوق وحقّ كلّ منها في منافسة حرة ونزيهة وبين مصالح الدولة في إقامة اقتصاد وطني قوي وعادل.

وقد اعتمد التشريع الجزائري مبدأ الرقابة على التجميعات الاقتصادية، لأوّل مرة، مع صدور أوّل قانون للمنافسة بموجب الأمر 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 الذي أُنشئ بموجبه أوّل سلطة مختصة هي **مجلس المنافسة**. وبعد أقلّ من عقد من الزمن، صدر قانون منافسة جديد بموجب الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 والذي اعتمد فكرة الفصل بين أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية والأحكام الأخرى المتعلّقة بالممارسات المقيدة للمنافسة. ويثور التساؤل عن مفهوم التجميعات الاقتصادية والأحكام القانونية التي تنظم عملية الرقابة عليها في ضوء قانون المنافسة الجزائري.

وسنحاول بحث هذا الموضوع في مبحثين: الأوّل يتطرق إلى مسألة تحديد مجال تطبيق الرقابة على التجميعات الاقتصادية والمبحث الثاني يتناول الأحكام القانونية لممارسة هذا النوع من الرقابة.

**المبحث الأوّل: مجال تطبيق الرقابة على التجميعات الاقتصادية**

إنّ تحديد مجال تطبيق الرقابة على التجميعات الاقتصادية أمر ذو أهمّية كبيرة بالنسبة للمؤسّسات والشركات التجارية والصناعية لأنّه يسمح بمعرفة ما إذا كانت هذه الأخيرة خاضعة للأحكام القانونية للرقابة وإذا كان الأمر كذلك، هل تخضع لإلزامية الإخطار؟[1]. ولا يتسنّى لنا تحديد هذا المجال إلاّ من خلال معرفة المؤسّسات المعنية بهذا النظام الرقابي والمعيار الموضوعي المعتمد في هذا الصدد (المطلب الثاني). ولكن قبل ذلك يتعيّن علينا معرفة المقصود بالتجميعات الاقتصادية بغرض توضيح بعض الجوانب الأساسية لهذا المفهوم (المطلب الأوّل).

**المطلب الأوّل: المقصود بالتجميع الاقتصادي**

سنحاول تحديد المقصود بالتجميع الاقتصادي من خلال إعطاء التعريف القانوني لهذا المصطلح (الفرع الأوّل) وذكر صور التجميعات من وجهة نظر اقتصادية (الفرع الثاني) وبيان الحاجة إلى الرقابة القانونية عليها (الفرع الثالث).

**الفرع الأوّل: التعريف القانوني للتجميع الاقتصادي**

لم يتطرق التشريع الجزائري إلى تعريف التجميع الاقتصادي وإنّما اكتفى بتعداد الوسائل التي يتحقّق بها حيث نصت المادّة 15 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلّق بالمنافسة، على أنّه: « يتم التجميع في مفهوم هذا الأمر إذا:

1) اندمجت مؤسّستان أو أكثر كانت مستقلة من قبل،

2) حصل شخص أو عدّة أشخاص طبيعيين لهم نفوذ على مؤسّسة على الأقلّ، أو حصلت مؤسّسة أو عدّة مؤسّسات على مراقبة مؤسّسة أو عدّة مؤسّسات أو جزء منها، بصفة مباشرة أو غير مباشرة، عن طريق أخذ أسهم في رأس المال أو عن طريق شراء عناصر من أصول المؤسّسة أو بموجب عقد أو بأيّ وسيلة أخرى،

3) أنشئت مؤسّسة مشتركة تؤدّي بصفة دائمة جميع وظائف مؤسّسة اقتصادية مستقلة."

وعليه يمكن القول أنّ التجميعات الاقتصادية تتم بإحدى الوسائل القانونية الآتية:

**الوسيلة الأولى** تتمثّل في عمليات الاندماج التي قد تتم بامتصاص مؤسّسة ما لمؤسّسة أخرى، أو باندماج مؤسّستين أو أكثر لتكوين شركة جديدة[2].

وتكون **الوسيلة الثانية** بالاستحواذ على مراقبة مؤسّسة اقتصادية واحدة أو أكثر، ولا يهم الشكل القانوني الذي أدّى إلى هذا الاستحواذ (الحصول على أسهم، اتفاقية بيع وشراء، تبادل ودي لسندات، الاكتتاب العامّ لشراء أو تبادل، عقد صفقات متتالية على سندات خلال مدّة قصيرة، إلخ.)

أمّا **الوسيلة الثالثة** فتتمثّل بقيام مؤسّستين أو أكثر بتأسيس مؤسّسة فرعية مشتركة[1].

---

[1] Lurence Nicolas-Vullierme, « Droit de la Concurrence », éd. Vuibert, 2008, p.135.

[2] راجع الفقرة الأولى من المادة 744 من القانون التجاري الجزائري.

**الفرع الثاني: صور التجميعات الاقتصادية من حيث أهدافها الاقتصادية**

تتعدّد عمليات التجميع بين المؤسّسات الاقتصادية وتتنوّع وفقا للأهداف الاقتصادية المراد تحقيقها. ويميّز الاقتصاد الصناعي بين ثلاثة أنواع من التجميعات: التجميع الأفقي والتجميع الرأسي أو العمودي وأخيرا التجميع المختلط.

**التجميع الأفقي** هو ذلك التجميع الذي يتمّ بين مؤسّستين إقتصاديتين أو أكثر تعمل في نفس المرحلة من سلسلة النشاط التجاري، وفي السوق الجغرافي نفسه، وهو يؤدّي إلى رفع الأسعار شأنه شأن تكوين التحالفات. ويسمح هذا النوع من التجميعات لشركات كانت متنافسة من قبل أن تسيطر على المرافق الإنتاجية فيما بينها كما يؤدّي إلى تقليل عدد الشركات المتنافسة في السوق. ورغم أنّ هذا النوع من التجميع قد يترتب عليه انخفاض التكاليف، وأحيانا تخفيض الأسعار في السوق مقارنة بما كانت عليه قبل الاندماج، إلاّ أنّه في النهاية يزيد نسبة التركيز أو السيطرة في السوق، ويسمح بتكوين الاحتكارات بعد زيادة الأحجام ونسب التركز بما يؤدّي إلى التحكم في الأسعار والإنتاج وهو ما تحظره أغلب القوانين المنظّمة للمنافسة.[2]

**والتجميع الرأسي أو العمودي** يكون في حالة اندماج بين مؤسّستين اقتصاديتين أو أكثر تعمل في مراحل مختلفة من سلسلة القيمة، أي أنّ الاندماج يتمّ بين مؤسّسات تنشط في مراحل مختلفة من مراحل الإنتاج والتسويق، في الصناعة نفسها[3]. وأبسط صورة للتجميع الرأسي هو ذلك الذي يقع بين مؤسّستين إحداهما تتوسّط بين الأخرى وبين المستهلك النهائي[4]. وإذا كان من شأن الاندماج الأفقي زيادة قوة الشركة الدامجة في السوق فإنّ الاندماج الرأسي يستهدف ضمان السوق لصالح المنتج النهائي، ولذلك تُسمّى هذه الصورة من الاندماج **بالإندماج نحو المستهلك**[5].

**أمّا التجميع المختلط** فيتحقّق في الاتجاهين العمودي والأفقي ولذلك يطلق عليه أحيانا التجميع المركب. ويقع هذا النوع من التجميع بين مؤسّسات تعمل في أنشطة إنتاج وخدمات مختلفة ولكن متقاربة[6]. ويكون الهدف من هذا النوع من التجميع توسيع نطاق النشاط إلى أسواق سلعية أو جغرافية جديدة بدلا من التوسع داخليا[7]، بحيث تتكون شركة كبيرة تتخطى الحدود الاقتصادية القطاعية (زراعة، صناعة، تجارة، بنوك، تأمين، نقل) وتحقيق التكامل في المراحل الإنتاجية والتسويقية والمالية في واحد أو أكثر من الفروع الاقتصادية التي تغطيها المؤسّسة الاقتصادية الجديدة.

**الفرع الثالث: الحاجة إلى رقابة التجميعات الاقتصادية**

---

[1] Nicola Petit, « Droit européen de la concurrence », édition lextenso, 2013, p.382

[2] معين فندي الشناق، الاحتكار والممارسات المقيدة للمنافسة: في ضوء قوانين المنافسة والاتفاقيات الدولية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص. 207.

[3] Nicolas PETIT، المرجع السابق، ص. 382.، راجع أيضا معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 208.

[4] ومثاله ذلك الاندماج الذي يقع بين شركة تنتج الملابس مع شركة تنتج القطن، كاندماج شركة الطيران مع وكالات السفر، أو اندماج شركة للإنتاج السينمائي مع شركة تسير مجموعة من دور السينما.

[5] عبد الوهاب المعمري، "اندماج الشركات التجارية متعددة الجنسيات: دراسة فقهية قانونية مقارنة"، دار الكتب القانونية، 2010، ص. 343.

[6] Nicolas PETIT، المرجع السابق، ص. 382.

[7] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 210.

إذا كانت عمليات التجميع الاقتصادي تدر العديد من الفوائد الاقتصادية، فإنّها في المقابل لا تخلو من بعض التأثيرات السلبية في مستوى المنافسة في السوق بفعل التغييرات التي تحدثها على هيكلية النسيج الاقتصادي، وما قد تخلقه من قوة في التحكم في السوق، وبالتالي في مستوى العرض والأسعار، لاسيّما أنّ هذه العمليات يمكن مع مرور الزمن أن تحول سوقا تنافسية إلى وضعية احتكار[1].

فبعد أن كان الاتجاه السائد، في بداية الأمر، هو محاولة الرقابة على العدد المتزايد باستمرار للتجميعات الاقتصادية على أساس القواعد المطبقة على الممارسات المنافية للمنافسة، أصبح من الضروري الاعتراف بأنّ هناك حاجة إلى تنظيمها بقواعد خاصّة. وإذا كانت التجميعات مثلها مثل الممارسات المنافية للمنافسة يمكن أن تحد من المنافسة، فإنّ التجميعات وحدها تؤدّي بطبيعتها إلى تغييرات هيكلية كبيرة في السوق، والتي تتطلب ليس فقط وسائل رقابة مناسبة، ولكنها تقتضي كذلك، وعلى وجه الخصوص، أن يتمّ تنفيذ الرقابة في وقت مبكر لتجنب أن تصل تلك التغييرات إلى مرحلة يتعذر علاجها[2].

ومن هنا جاء اهتمام سياسات المنافسة وتخوف الهيئات المسؤولة عن تنفيذها من مسألة التجميعات الاقتصادية فسعت إلى وضعها محل رقابة احتياطية. وفي إطار هذه الرقابة الأوّلية الاحتياطية، غالبا ما تخضع عمليات التجميع الاقتصادي إلى نظام إجباري في حال توافر بعض الشروط المتعلّقة بتخطيها سقفا معيّنا يحدّد وفق التشريع على أساس حصّة من حجم السوق أو من قيمة المبيعات، ويرمي تحديد هذا السقف إلى استثناء عمليات التركيز التي تهم مؤسّسات صغرى ليس لها تأثير في السوق[3].

وفي الجزائر، فإنّ أوّل قانون للمنافسة صدر بموجب الأمر 95-06 المؤرخ في25 يناير 1995 الذي لم يميّز الممارسات المقيدة المنافسة عن التجميعات الاقتصادية. غير أنّه،بحلول 2003، تمّ تحديث قانون المنافسة بموجب الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 حيث تبنى المشرع الجزائري فكرة فصل التجميعات الاقتصادية عن باقي الممارسات المنافية للمنافسة وأفرد لها فصلا كاملا في الباب الثاني بعنوان "**التجميعات الاقتصادية**".

**المطلب الثاني: معايير الخضوع لأحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية**

لا تطبق أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية إلاّ على الشركات والمؤسّسات الاقتصادية التي شاركت في عملية التجميع (الفرع الأوّل) وحصول تغيير مستدام في مراقبة المؤسّسات (الفرع الثاني).

**الفرع الأوّل: المعيار الشكلي: أطراف عملية التجميع الاقتصادي**

بغض النظر عن شكل التجميع، سواء نتيجة عملية اندماج أو بالاستحواذ على السيطرة على مؤسّسة معيّنة، يجب تحديد الشركات المعنية بعملية التجميع. ففي حالة الاندماج، تكون الشركات والمؤسّسات المستقلة، الأطراف في عملية الاندماج، هي المعنية. وفي حالة الاستحواذ، فإنّ كلّ الأشخاص الذين سيتحكمون في الشركة المستهدفة، يكونون هم المعنيون، أي هيئات القانون العامّ بما في ذلك الدولة، هيئات

---

[1] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 201.

[2] Laurence Nicolas-Vullierme, « Droit de la Concurrence », éd. Vuibert, 2008, p.136.

[3] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 201.

القانون الخاصّ والأشخاص الطبيعيين (المنتمين) لشركة أو عدّة شركات إذا كان لديهم أنشطة اقتصادية أخرى لحسابهم الخاصّ أو يسيطرون على شركة واحدة على الأقلّ[1].

ويمكن أن نستخلص هذا الحكم من المادّة 2 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة المعدّل والمتمم بالقانون 05-10 المؤرخ في 15 أوت 2010 والتي تنصّ صراحة على أنّه تطبق أحكام هذا الأمر على نشاطات الإنتاج ونشاطات الخدمات التي يقوم بها « أشخاص معنوية عمومية وجمعيات ومنظّمات مهنية مهما يكن وضعها القانوني وشكلها وهدفها».. كما يتأكد هذا المعنى بصفة أوضح عندما يتحدّد مفهوم "**المؤسّسة**" بموجب المادّة 3 من الأمر 03-03 المعدّل والمتمم بالقانون 08-12 المؤرخ في 25 يونيو سنة 2008 والتي تنصّ على أنّ المؤسّسة هي « كلّ شخص طبيعي أو معنوي، أيا كانت طبيعته، يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات أو الاستيراد. »

والشخص الذي سيعتبر حائزا على السيطرة هو ذلك الشخص الحائز على حقوق أو المستفيد من عقد أو، عند انتفاء ذلك، الشخص الذي لديه سلطة ممارسة الحقوق التي ترتبت على العقد. على سبيل المثال: قد تلجأ شركة إلى استخدام طرف ثالث (الغير) أو شركة أخرى للاستحواذ على حصّة للمشاركة في السيطرة وتمارس الحقوق المرتبطة بها بواسطة ذلك الطرف الثالث أو المؤسّسة الوسيطة[2].

أمّا من حيث طبيعة النشاط، فإنّ المبدأ العامّ هو خضوع جميع قطاعات النشاط التجاري والصناعي لأحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية الواردة في الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة، غير أنّ هناك بعض قطاعات النشاط مستثناة نظرا لخصوصيتها.

فمن ناحية، تخضع بعض قطاعات النشاط في الجزائر لقواعد ضبط خاصّة وإلى جانب مجلس المنافسة، توجد سلطات قطاعية تضطلع كلّ منها بنشاط صناعي وتجاري معيّن، نذكر منها، على سبيل المثال، سلطة ضبط قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT)[3]، وفي قطاع الطاقة لجنة ضبط الكهرباء والغاز (CREG)[4] وسلطة ضبط المحروقات (ARH)[5] وغيرها من السلطات القطاعية التي لا يتسع المقام لذكر كلّها.

وقد حدّد القانون الجزائري للمنافسة، الصادر بموجب الأمر 03-03 السالف الذكر، العلاقة بين مجلس المنافسة، بوصفه سلطة ضبط ذات اختصاص عام، وبين سلطات الضبط القطاعية بمقتضي المادّة 39 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلّق بالمنافسة، المعدّل والمتمم بالقانون 08-12 المؤرخ في 25 يونيو 2008، حيث تنصّ على أنّه "عندما ترفع قضية أمام مجلس المنافسة تتعلّق بقطاع نشاط يدخل ضمن اختصاص سلطة ضبط، فإنّ المجلس يرسل فورا نسخة من الملف إلى سلطة الضبط المعنية لإبداء الرأي في مدّة أقصاها ثلاثون (30) يوما." أي أنّ طلب رأي سلطة الضبط القطاعية إجراء جوهري يتوجب على مجلس

---

[1] Laurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص.141.

[2] Lurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص.141.

[3] وهي سلطة ضبط أنشئت بموجب المادة 10 من القانون 2000-03 المتعلّق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

[4] وهي هيئة مستقلة استحدثت بموجب المادة 111 من القانون 02-01 المؤرخ في 5 فيفري 2002 المتعلّق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات

[5] وهي الوكالة الوطنية للرقابة والضبط لنشاطات قطاع المحروقات التي أنشئت بموجب المادة 12 من القانون 05-07 المؤرخ في 28 أفريل 2005 المتعلّق بالمحروقات.

المنافسة احترامه. وعلاوة على ذلك، تنصّ الفقرة الثانية من نفس المادّة على أنّ " يقوم مجلس المنافسة، في إطار مهامّه، بتوطيد علاقات التعاون والتشاور وتبادل المعلومات مع سلطات الضبط" القطاعية.

ويرى البعض أنّه من البديهي أن تستثنى النشاطات التجارية التي من المحتمل أن تمس بالمصالح الأمنية للدولة من مجال تطبيق أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية. وممّا يعزز هذا الرأي، قبول المفوضية الأوروبية هذا الاستثناء بتمييز الأنشطة العسكرية عن الأنشطة المدنية تطبيقا للمادة 296 من معاهدة روما، المنشئة للاتحاد الأوروبي، والتي لا تستثني إلاّ عمليات التجميع التي من المرجح أن تمس المصالح الأمنية الأساسية لأيّ دولة عضو[1].

**الفرع الثاني: المعيار الموضوعي: حصول تغيير مستدام في مراقبة المؤسّسات الاقتصادية**

لا يكفي مجرد حصول عملية تجميع لكي تخضع لأحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية، بل يجب، فضلا عن ذلك، أن تصحب عملية التجميع تغييرا فعليا في مراقبة المؤسّسات الاقتصادية المعنية، أي يجب أن تُحدِث عملية التجميع تغييرا في هيكلية السوق[2].

ويُعتبر الحصول على " **مراقبة مؤسّسة** "، الذي ورد في البند (2) من المادّة 15 من قانون المنافسة، أحد الوسائل التي يتحقّق بها المفهوم القانوني للتجميع الاقتصادي.[3]

وتُعرِّف المادّة 16، التي تليها، " المراقبة " على أنّها " المراقبة الناتجة عن قانون العقود أو عن طرق أخرى تعطي بصفة فردية أو جماعية حسب الظروف الواقعة، **إمكانية ممارسة النفوذ الأكيد والدائم على نشاط مؤسّسة**، لا سيّما فيما يتعلّق بما يأتي:

1- حقوق الملكية أو حقوق الانتفاع على ممتلكات مؤسّسة أو على جزء منها،

2- حقوق أو عقود المؤسّسة التي يترتب عليها النفوذ الأكيد على أجهزة المؤسّسة من ناحية تشكيلها أو مداولاتها أو قراراتها."

نلاحظ أنّ البند 3 من المادّة 15 المذكورة أعلاه ينصّ على مفهوم الحصول على مراقبة مؤسّسة الذي يقصد به " تغيير في توزيع حقوق الملكية على الموارد الإنتاجية " لتلك المؤسّسة.

وكنتيجة طبيعية لمفهوم المراقبة بوصفه " **التغيير في توزيع حقوق ملكية الموارد الإنتاجية** "، فإنّ أحكام التجميعات الاقتصادية، في الفصل الثالث من الأمر 03-03، السالف الذكر، لا تغطي العمليات التي تسعى من خلالها الشركات إلى زيادة حجمها عن طريق الاستثمارات بواسطة استراتيجية النمو الداخلي، كما أنّها لا تعالج حالة تعزيز درجة التركيز الاقتصادي الناجم عن خروج مؤسّسات من السوق (كما في حالة الإفلاس، مثلا)، عندما تعود حصّة السوق للمؤسّسات الخارجة إلى المؤسّسات الباقية.

---

[1] Lurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص.142.

[2] Lurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص.143.

[3] حيث يستوعب مفهوم التجميع الاقتصادي ثلاث وسائل، الأولى بطريق الإندماج بين مؤسّستين أو أكثر كانت مستقلة، والثانية بالحصول على مراقبة مؤسّسة على الأقلّ، ووسيلة ثالثة تتمثل في إنشاء مؤسّسة مشتركة تؤدي بصفة دائمة جميع وظائف مؤسّسة اقتصادية مستقلة. راجع نص المادة 15 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

ويجب أن يكون هذا التغيير مستداما، أي ليس انتقاليا أو محدودا بفترة زمنية قصيرة. على العكس من ذلك، مستدام لا يعني دائما (على الدوام)، إذ يحدث في الواقع أن تتوالى عدّة عمليات تركيز في الزمن.

**الفرع الثالث: تقييم عمليات التجميع الاقتصادي**

لا تخضع جميع عمليات التجميع بالضرورة لنظام الرقابة على التجميعات الاقتصادية، إذ أنّ بعضها لا تكون ذات أهمّية، ولا تتمتّع بثقل اقتصادي يعول عليه، بحيث لا يخشى معها أن تتسبب في تقييد المنافسة في السوق. بينما تبلغ بعض عمليات التجميع من الحجم ما يخشى معه أن تصبح ذات توجّهات احتكارية تضر بالمنافسة الحرة في السوق[1]. ولذلك تعمد أغلب القوانين المنظّمة للمنافسة إلى تقييم حجم عمليات التجميع من حيث نصيبها في السوق ومدى مساسها بالمنافسة.

وقبل أن نتطرق إلى آثار عملية التجميع على المنافسة (ثانيا)، يتعيّن علينا تحديد السوق المعني بعملية التجميع (أوّلا).

**أوّلا: تحديد السوق المعني بالتجميع:**تظهر أهمّية تحديد السوق المعنية بالتجميع عند تحليل الممارسات التجارية للمؤسّسات ولوضعها في السوق، حيث يمكن تقييم مقدار المنافسة والحجم الذي بلغه التجميع الاقتصادي في تلك السوق[2].وتنصّ، الفقرة (ب) من المادّة الثالثة من قانون المنافسة لسنة 2003 على أنّ مفهوم السوق يشمل: " **كلّ سوق للسلع والخدمات** المعنية بممارسات مقيدة للمنافسة وكذا تلك التي يعتبرها المستهلك مماثلة أو تعويضية، لاسيّما بسبب مميّزاتها وأسعارها والاستعمال الذي خصّصت له، **والمنطقة الجغرافية** التي تعرض المؤسّسات فيها السلع أو الخدمات المعنية." ولذلك سنتناول مفهوم السوق من خلال بعدين: سوق المنتجات (أ) والسوق الجغرافي (ب).

أ) **سوق المنتجات:**سوق المنتجات هي مجموع السلع والخدمات من نفس الطبيعة والمنتجات البديلة[3]، أو هي المكان النظري الذي يتلاق فيه العرض والطلب للسلع أو الخدمات القابلة للاستعاضة مع سلع أو خدمات أخرى[4]. وهذا هو ما نصّت عليه الفقرة (ب) من المادّة الثالثة، السالفة الذكر، "كلّ سوق للسلع والخدمات المعنية بممارسات مقيدة للمنافسة وكذا تلك التي يعتبرها المستهلك مماثلة أو تعويضية، لاسيّما بسبب مميّزاتها وأسعارها والاستعمال الذي خصّصت له."

يظهر من النصّ أنّ المعيار الأساسي هو " قابلية الاستعاضة " أو " قابلية الاستبدال" للمنتج المطلوب. ويتمّ تقدير قابلية الاستعاضة بالأخذ بعين الاعتبار خصائص المنتجات، سعرها واستعمالها. وتقدّر هذه العناصر من وجهة نظر المستهلك[5].

ب) **السوق الجغرافي:** تُعرف السوق الجغرافية بأنّها " المنطقة الجغرافية التي تعرض المؤسّسات فيها السلع أو الخدمات المعنية."[1]. ويتطابق هذا البعد مع الحيز المكاني الذي تقوم فيه المؤسّسات الاقتصادية المعنية

---

[1] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 189.

[2] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 193-194.

[3] Marie Malaurie-Vignal, « Droit de la Concurrence », Armand Colin, 2e édition, 2003, p.246.

[4] Marie Malaurie-Vignal، المرجع السابق، ص. 246.

[5] Lurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص. 98.

بعرض وطلب السلع والخدمات وتكون فيه ظروف المنافسة متجانسة بما فيه الكفاية والتي يمكن تمييزها عن غيرها من المناطق الجغرافية المجاورة.[2]

**ثانيا: آثار عملية التجميع على المنافسة:** إن البحث في الآثار الإيجابية والسلبية لعملية التجميع الاقتصادي يهدف إلى معرفة ما إذا كانت المنافسة الحالية أو المحتملة ستبقى بالرغم من عملية التجميع.[3]

إن معيار خضوع التجميع لأحكام الرقابة هو "**المساس بالمنافسة**" (أي الإضرار بها) وهو ما تقضي به المادّة 17 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة والتي تنصّ على أنّ " كلّ تجميع اقتصادي من شأنه **المساس بالمنافسة** [...] يجب أن يقدّمه أصحابه إلى مجلس المنافسة الذي يبت فيه في أجل ثلاثة (3) أشهر"

والجدير بالذكر أنّ المشرع الجزائري قد احتاط باستخدامه عبارة "المساس بالمنافسة" التي تحمل مفهوما واسعا يستوعب حالات عديدة لا يمكن حصرها نظرا لكونها قابلة للتجديد. غير أنّه، في المقابل، ذكر على سبيل المثال حالة "**تعزيز وضعية هيمنة مؤسّسة على سوق ما**" والتي تعتبر الحالة النموذجية للمساس بالمنافسة.[4]

ويُعرِّف قانون المنافسة الجزائري وضعية الهيمنة على أنّها " الوضعية التي تمكن مؤسّسة ما من الحصول على مركز قوة اقتصادية في السوق المعني من شأنها عرقلة قيام منافسة فعلية فيه وتعطيها إمكانية القيام بتصرفات منفردة إلى حد معتبر إزاء منافسيها، أو زبائنها أو ممونيها."[5]

لقد وضع قانون المنافسة الجزائري قرينة على تحقّق الوضع المهيمن وذلك باعتماده نظام العتبات[6] حيث تطبق أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية " كلّما كان التجميع يرمي إلى تحقيق حد يفوق 40 % من المبيعات أو المشتريات المنجزة في سوق معنية."[7]

فإذا بلغ التجميع حدا يفوق عتبة 40 %، فإنّ ذلك يمثل قرينة على تحقّق الوضع المهيمن. غير أنّها قرينة بسيطة يمكن إثبات عكسها ولذلك يمكن مجلس المنافسة أن يرخص بالتجميع رغم بلوغه هذه العتبة.

**المبحث الثاني: الأحكام القانونية للرقابة على التجميعات الاقتصادية:** تخضع عملية الرقابة على التجميعات الاقتصادية لأحكام قانونية خاصّة تهدف إلى منع مشاريع التجميعات التي يرجح أن تكون لها آثار سلبية على حرية المنافسة أو أن تحدث تغييرا في هيكلية السوق من خلال خلق وضعية احتكار.

وتنطلق ممارسة الرقابة على التجميعات الاقتصادية من لحظة الإخطار المسبق الذي يقدّمه أصحاب مشروع التجميع إلى الجهة المختصة. حينئذ تشرع هذه الأخيرة بالنظر في القضية من خلال تقييم الآثار

---

[1] راجع الفقرة (ب) من المادة الثالثة من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة، السالف ذكرها.

[2] Lurence Nicolas-Vullierme، المرجع السابق، ص. 100-101.

[3] Marie Malaurie-Vignal، المرجع السابق، ص. 244-245.

[4] راجع نفس المادة 17 التي سبق ذكرها.

[5] أنظر الفقرة (ج) من المادة 3 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

[6] وهو نظام مطبق في العديد من القوانين منها القانون الفرنسي والقانون الأوروبي.

[7] أي أنها تخضع لإلزامية الاخطار. أنظر المادة 18 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

المحتملة لهذا المشروع على مستوى المنافسة في السوق ومن ثمّ اتخاذ القرار الفاصل في طلب الترخيص بالموافقة أو الرفض.

وسوف نتناول الأحكام الأساسية التي تنظّم مراحل سير قضية التجميعات، من خلال تسليط الضوء على نظام الإخطار الإجباري المسبق وتحديد الجهة المختصة بالنظر في قضايا التجميعات الاقتصادية (المطلب الأوّل) والقرار الفاصل في مدى ملائمة عملية التجميع المعروضة مع أهداف قانون المنافسة وطرق الطعن فيه (المطلب الثاني).

**المطلب الأوّل: نظام الإخطار الإجباري المسبق والجهة المختصة في قضايا التجميع الاقتصادي**

اعتمد القانون الجزائري للمنافسة[1] نظام الإخطار الإجباري وطلب الترخيص المسبق لعمليات التجميع الاقتصادي طبقا لأحكام الفصل الثالث من الباب الثاني من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

ويوفر نظام الإخطار والترخيص المسبق على الهيئة المسؤولة عن تنفيذ قانون المنافسة مشقة الكشف عن عمليات التجميع الاقتصادي الهامّة فضلا عن كونه يمنح المؤسّسات الاقتصادية المعنية بتلك العمليات السلامة القانونية لمعاملاتها.

في المقابل، تتطلب الأنظمة التي لا تعتمد الإخطار الإجباري قدرة فائقة من هيئة المنافسة على التفطن لحالات التجميع التي تمّت بالفعل، وبالتالي الاعتراض عليها لحين دراسة آثارها على المنافسة.[2]

وسنفصل، فيما يلي، الأحكام المتعلّقة بنظام الإخطار في ضوء قانون المنافسة الجزائري (الفرع الأوّل) والعقوبات التي قررها المشرع الجزائري ضد المؤسّسات الاقتصادية التي تخالف أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية، (الفرع الثاني) ثمّ نقوم بتحديد الجهة المختصة بالنظر في قضايا التجميعات الاقتصادية (الفرع الثالث)

**الفرع الأوّل: نظام الإخطار الإجباري المسبق وطلب الترخيص لعملية التجميع الاقتصادي:** ورد مبدأ إلزامية الإخطار المسبق وطلب الترخيص لعملية التجميع الاقتصادي بموجب المادّة 17 من القانون الجزائري للمنافسة التي تنصّ على أنّه يجب تقديم كلّ تجميع من شأنه المساس بالمنافسة، ولا سيّما بتعزيز وضعية هيمنة مؤسّسة على سوق ما، إلى مجلس المنافسة الذي يبت فيه في أجل ثلاثة (3) أشهر.[3]

كما يخضع لهذا الإجراء الإجباري كلّ " تجميع يرمي إلى تحقيق حد يفوق 40 % من المبيعات أو المشتريات المنجزة في سوق معنية."[4]

ويتضح من نصّ المادّة 21 مكرر من قانون المنافسة الجزائري[5] أنّ مبدأ إلزامية الإخطار وطلب الترخيص المسبق يشمل كافّة التجميعات الإقتصادية دون استثناء بما فيها التجميعات التي تنشأ نتيجة " **تطبيق بموجب نصّ تشريعي أو تنظيمي.**"[1]

---

[1] وكذلك قوانين المنافسة في عدد من الدول العربية كالأردن وتونس والمغرب.

[2] معين فندي الشناق، المرجع السابق، ص. 217.

[3] راجع نص المادة 17 من الأمر 03-03 المتعلّق بقانون المنافسة.

[4] راجع نص المادة 18 من الأمر 03-03 المتعلّق بقانون المنافسة.

[5] المعدل والمتمم بالقانون رقم 08-12 المؤرخ في 25 يونيو 2008.

ويعتبر الإخطار المسبق وطلب الترخيص بمثابة " **العريضة الافتتاحية** " لقضية التجميع أو بالأحرى مشروع التجميع. وباستكمال هذا الإجراء وفق الشروط والكيفيات القانونية[2]، تبدأ الجهة المختصة في دراسة طلب الترخيص وتقييم الآثار السلبية والإيجابية لعملية التجميع "المستقبلية" على المنافسة وهيكلية السوق وبالتالي اتخاذ القرار الفاصل بمنح الترخيص أو رفضه.

**الفرع الثالث: العقوبات المقررة عند مخالفة أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية**

من الراسخ أنّه لا جدوى من وضع قواعد قانونية آمرة دون أن تُفرض عقوبات على من يُخالفها. ولذلك فإنّ قانون المنافسة قرر بعض العقوبات في حال مخالفة أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية.

وتعزيزا لمبدأ الترخيص المسبق، منع المشرع الجزائري أصحاب مشروع التجميع من اتخاذ " أيّ تدبير يجعل التجميع لا رجعة فيه، خلال المدّة المحدّدة لصدور قرار مجلس المنافسة."[3]

فبالنسبة لوجوب الإخطار بمشروع التجميع والحصول على الترخيص المسبق، فإنّ المادّة 61 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة تُعاقب على عمليات التجميع التي أُنجزت بدون ترخيص من مجلس المنافسة، بغرامة مالية يمكن أن تصل إلى 7 % من رقم الأعمال من غير الرسوم المحقّق في الجزائر خلال آخر سنة مالية مختتمة، ضد كلّ مؤسّسة هي طرف في التجميع أو ضد المؤسّسة التي تكونت من عملية التجميع "

غير أنّ قانون المنافسة لا ينصّ على مصير التجميع الذي تمّ دون ترخيص، هل يستمر التجميع على أساس الأمر الواقع؟ أم أنّ لمجلس المنافسة أو الجهات القضائية المختصة يمكن أن تأمر بإعادة المؤسّسات المتجمعة إلى الحالة التي كانت عليها قبل التجميع؟

وإذا كان أنّ الحل الأوّل لا يتماشى مع الغاية من وضع نظام الرقابة على التجميعات الاقتصادية، فإنّنا نرى أنّ الحل الأخير مستبعد لما يجره من الخسائر على المؤسّسات الاقتصادية وربما يُعرضها إلى الانهيار.

وبهدف احترام الشروط أو التعهدات التي يمكن أن تقترن بقرار الترخيص، بموجب المادّة 19 من الأمر 03-03 المتعلّق بقانون المنافسة، فإنّ المادّة 62 من نفس القانون تنصّ على أنّه: " يُمكن مجلس المنافسة، في حالة عدم احترام الشروط أو الالتزامات المنصوص عليها في المادّة 19 أعلاه، إقرار عقوبة مالية يمكن أن تصل إلى 5 % من رقم الأعمال من غير الرسوم المحقّق في الجزائر خلال آخر سنة مالية مختتمة، ضد كلّ مؤسّسة هي طرف في التجميع أو ضد المؤسّسة التي تكونت من عملية التجميع "

ولأنّ النشاط الاقتصادي يميّزه عنصر المخاطرة فقد يحدث أن لا يتحقّق لمؤسّسة ما نشاط مستمر لمدّة سنة كاملة بحيث لا يتسنّى تقدير الغرامة المالية على أساس سنة مالية كاملة، فإنّ المادّة 62 مكرر تقضي بأن يتمّ حساب العقوبات المالية حسب " قيمة رقم الأعمال من غير الرسوم، المحقّق في الجزائر خلال مدّة النشاط المنجز."

---

[1] حيث جاء في نص هذه المادة: " ترخص تجميعات المؤسّسات الناتجة عن تطبيق نص تشريعي أو تنظيمي. [...] غير أنه، لا تستفيد من هذا الحكم سوى التجميعات التي كانت محل ترخيص من مجلس المنافسة وفقا للشروط المنصوص عليها في المواد 17 و19 و20 من هذا الأمر.

[2] التي حدّدها المرسوم التنفيذي رقم 05-219 المؤرخ في 22 يونيو 2005 المتعلّق بالترخيص لعمليات التجميع.

[3] راجع المادة 20 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

ويُقدّر مجلس المنافسة قيمة العقوبات المالية المقررة بموجب المادتين 61 و62، السالف ذكرهما، على أساس معايير متعلّقة، لاسيّما بخطورة الممارسة المرتكبة، والضرر الذي لحقّ بالاقتصاد، والفوائد المجمعة من طرف مرتكبي المخالفة، ومدى تعاون المؤسّسات المتهمة مع مجلس المنافسة خلال التحقيق في القضية وأهمّية وضعية المؤسّسة المعنية في السوق.

ولا يفوتنا أن نشير إلى أنّ أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية لا تتضمن أيّ إجراء أو عقوبة لمواجهة من يخالف نصّ المادّة 20 من قانون المنافسة الجزائري التي تمنع أصحاب عملية التجميع من اتخاذ أيّ تدبير يجعل التجميع لا رجعة فيه، خلال المدّة المحدّدة لصدور قرار مجلس المنافسة.

**الفرع الثالث: الجهة المختصة بالنظر في عملية التجميع الاقتصادي**

يتمتّع كلّ من مجلس المنافسة (أوّلا) والحكومة (ثانيا) صلاحية النظر واتخاذ القرار بشأن طلبات الترخيص بالتجميعات الاقتصادية.

**أوّلا: الاختصاص الأصيل لمجلس المنافسة**

يؤول الاختصاص بالنظر في قضايا التجميعات الاقتصادية إلى مجلس المنافسة الذي يعتبر الجهة المختصة الأصيلة، وهذا ما تقضي به المادّة 19 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة بقولها: " يمكن مجلس المنافسة أن يرخص بالتجميع أو يرفضه بمقرر معلل بعد أخذ رأي الوزير المكلّف بالتجارة والوزير المكلّف بالقطاع المعني بالتجميع." [1]

والجدير بالملاحظة هو أنّ المشرع الجزائري كان قد كرس هذا الاختصاص الأصيل لمجلس المنافسة منذ نشأته لأوّل مرة بموجب الأمر 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلّق بالمنافسة.[2]، حيث كانت المادّة 11 منه تقضي بأنّه " يمكن مجلس المنافسة قبول أو رفض مشروع التجميع أو التجميع بقرار معلل."

ومع ذلك، فقد ألزم المشرع الجزائري مجلس المنافسة بأخذ رأي الوزير المكلّف بالتجارة والوزير المكلّف بالقطاع المعني بالتجميع، وهو ما يستدعي التساؤل عما إذا كان رأي هؤلاء الوزراء ملزم بالنسبة لمجلس المنافسة أم لا؟

**ثانيا: تَدخُّل الحكومة بدافع المصلحة العامّة**

إذا كان قانون المنافسة يعترف لمجلس المنافسة باختصاصه في الفصل في طلبات الترخيص بالتجميعات الاقتصادية، فإنّه، في المقابل، منح الحكومة صراحة صلاحية الترخيص بالتجميع تلقائيا إذا اقتضت المصلحة العامّة ذلك، أو بناء على طلب من الأطراف المعنية، بالتجميع الذي كان محل رفض من مجلس المنافسة، وذلك على تقرير الوزير المكلّف بالتجارة والوزير الذي يتبعه القطاع المعني بالتجميع. [3]

[1] راجع نص المادة 19 بعد تعديل وتتمة الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة بموجب القانون 08-12 المؤرخ في 25 يونيو 2008.

[2] الملغى سنة 2003 بموجب الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

[3] وهذا ما نصت عليه المادة 21 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

إن محاولة تحليل مضمون هذا النصّ تقودنا إلى التوقّف عند نقطتين هامّتين: الأولى تتعلّق بمفهوم " المصلحة العامّة " أمّا الثانية فتتعلّق بحقّ الحكومة في الترخيص بالتجميع بالرغم من أنّه كان محلا للرفض من مجلس المنافسة.

فبالنسبة إلى النقطة الأولى، إذا سلمنا أنّ هناك ما يبرّر تدخل الحكومة في مجال حماية المنافسة، فما هو دور مجلس المنافسة في هذا المجال؟ ألا يصب دوره في صميم المصلحة العامّة عندما يعمل على تشجيع وضمان الضبط الفعال للسوق وضمان السير الحسن للمنافسة وترقيتها.[1]

أمّا بالنسبة للنقطة الثانية، فإنّ الغموض يكون أكثر تعقيدا حيث لا يوجد ما يبرّر هذا الحكم، إذ أنّ المشرع الجزائري قرر للسلطة التنفيذية حقّا تُصبح معه صلاحية مجلس المنافسة بخصوص التجميعات منعدمة وبلا جدوى وهذا ما يقوض سلطة مجلس المنافسة في ضبط السوق وترقية المنافسة ويطعن في استقلالية هذه الهيئة الإدارية .

**المطلب الثاني: القرار الفاصل في طلب الترخيص لمشروع التجميع وطرق الطعن فيه**

يجب على الجهة المختصة أن تتخذ قرارا فاصلا في طلب الترخيص بالتجميع (الفرع الأوّل). والذي قد يكون محلا للطعن من ذوي المصلحة (الفرع الثاني).

**الفرع الأوّل: القرار الفاصل في طلب الترخيص لمشروع التجميع**

سواء كان القرار الفاصل صادرا عن مجلس المنافسة[2] أو من الحكومة[3] فإنّ مضمونه لا يخرج عن أمرين إمّا الترخيص بالتجميع وإمّا رفضه.

وتنصّ المادّة 17 من قانون المنافسة على أن "يبت مجلس المنافسة في كلّ تجميع من شأنه المساس بالمنافسة، ولاسيّما بتعزيز وضعية هيمنة مؤسّسة على سوق ما، في أجل ثلاثة (3) أشهر".

ويثور التساؤل حول المهلة التي منحها المشرع الجزائري لمجلس المنافسة من أجل الفصل في طلب الترخيص. فإذا اعتبرنا هذه المدّة معقولة من حيث متطلبات السرعة في اتخاذ القرارات لما للتجميعات من أثر بارز على الاقتصاد الوطني، فما هو الحل إذا حدث أن تجاوز مجلس المنافسة مدّة (3) ثلاثة أشهر دون أن يفصل في قضية التجميع؟

ويبدو لنا أنّ الحل الأمثل، في هذه الحالة بالتحديد، يتمثّل في إعمال قاعدة "**السكوت علامة الرضا** " لأنّه لا يعقل أن يترك مصير المؤسّسات المعنية بالتجميع لعدم الاستقرار القانوني والاقتصادي وهو ما يضر بالمنافسة في حد ذاتها والاقتصاد الوطني ككلّ.

وتنصّ المادّة 19 من قانون المنافسة[4] على أن يكون الترخيص أو الرفض بموجب " **مقرر معلل**". ولذلك يجب أن يستند قرار مجلس المنافسة إلى أسباب ومبرّرات جدية، وهو شرط جوهري من حيث الشكل ومن

[1] راجع مواد الباب الثالث عن مجلس المنافسة وخاصة المادة 34 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة المعدل والمتمم بالقانون 08-02 المؤرخ في 25 يونيو 2008.

[2] بموجب المادة 19 من قانون المنافسة الساري.

[3] بموجب المادة 21 من قانون المنافسة الساري.

[4] طبقا للقانون 08-12 المعدل والمتمم للأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

حيث المضمون، لأنّ غياب التسبيب يجعل القرار مجردا من أيّ قيمة قانونية، كما أنّ العلاقة بين الأسباب المذكورة ومنطوق القرار يجب أن تكون متينة ومنطقية وإلا أصبح القرار معيبا[1].

كما يجب، بالإضافة إلى ما سبق، أن يشير مجلس المنافسة في قراره أنّه قد قام فعلا بأخذ رأي الوزير المكلّف بالتجارة والوزير المكلّف بالقطاع المعني بالتجميع، وهو ما يُستفاد من نصّ المادّة 19 ذاتها.

أمّا بالنسبة للقرار الصادر عن الحكومة، فإنّه يحتاج إلى إثبات تحقّق " **المصلحة العامّة** " بمنح الترخيص التلقائي، وهو ما يُستخلص ضمنيا من المادّة 21 من قانون المنافسة الساري بقولها " يمكن أن ترخص الحكومة تلقائيا، إذا اقتضت المصلحة العامّة ذلك، أو بناء على طلب من الأطراف المعنية، بالتجميع الذي كان محل رفض من مجلس المنافسة، **وذلك بناء على تقرير الوزير المكلّف بالتجارة والوزير الذي يتبعه القطاع المعني بالتجميع**."

ويمكن لمجلس المنافسة أن يُرخِّص للتجميع وفق شروط من شأنها تخفيف آثار التجميع على المنافسة. وهذه الشروط قد تتعلّق بتحمل بعض الأعباء الاجتماعية (كعدم تسريح العمال أو الحد من عدد المسرحين، تقديم بعض التنازلات لصالح المنافسين الآخرين ...).

وهناك الترخيص الذي يقرره مجلس المنافسة بناء على تعهدات تلتزم بها المؤسّسات المكوّنة للتجميع من تلقاء نفسها من شأنها تخفيف آثار التجميع على المنافسة.[2]

وقد يمنح الترخيص بالتجميع الذي يتجاوز عتبة 40 % إذا أثبت أصحابها أنّها تؤدّي " لاسيّما إلى تطوير قدراتها التنافسية أو تساهم في تحسين التشغيل أو من شأنها السماح للمؤسّسات الصغيرة والمتوسّطة بتعزيز وضعيتها التنافسية في السوق."

كما أنّ هناك الترخيص بقوة القانون والذي لا يحتاج إلى تحليل الآثار السلبية التي قد يحدثها التجميع على المنافسة طالما أنّه يستند إلى نصّ تشريعي أو تنظيمي.[3]

**الفرع الثاني: الطعن في القرار الصادر بشأن عملية التجميع الاقتصادي**

تقضي القاعدة العامّة بأن يُرفع الطعن ضد قرارات الهيئات الإدارية أمام جهات القضاء الإداري. ولا يخرج قرار الرفض الصادر عن مجلس المنافسة بشأن التجميعات الاقتصادية عن هذه القاعدة إذ أنّ الفقرة الثالثة من المادّة 19 من قانون المنافسة تنصّ على أنّه: "يمكن الطعن في قرار رفض التجميع أمام مجلس الدولة". غير أنّنا نسجل إغفال قانون المنافسة لحقوق الغير في الطعن في قرار الموافقة على التجميع، إذ أنّه من المحتمل جدا أن تتضرر مصالح بعض المؤسّسات الاقتصادية من قرار الترخيص لتجميع اقتصادي سيخل بتوازن السوق أو يحد من تنافسيتها. ولذلك نرى أنّه من متطلبات العدالة أن يُمنح للأشخاص ذوي المصلحة الحقّ في الطعن ضد قرار الترخيص بالتجميع أمام مجلس الدولة إذا كان يضر بهم.

---

[1] وهذا يذكرنا بالطبيعة الجوهرية لشرط التسبيب في الأحكام والقرارات القضائية.

[2] راجع الفقرة الثانية من نص المادة 19 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

[3] راجع الفقرة الأولى من نص المادة 21 مكرر من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة.

وفي غياب قواعد إجرائية خاصّة بتقديم الطعن أمام مجلس الدولة ضد القرار الرافض للتجميع، تطبق قواعد الإجراءات المدنية والإدارية.

والجدير بالملاحظة، أنّه باستثناء قضايا التجميعات الاقتصادية، تكون قرارات مجلس المنافسة المتعلّقة بالممارسات المقيدة للمنافسة قابلة للطعن أمام مجلس قضاء الجزائر الذي يفصل في المواد التجارية.[1] ويُعدُّ هذا الحكم خروجا عن القواعد العامّة نظرا لكون مجلس المنافسة هيئة إدارية مستقلة[2].

**خاتـمة**

إن أوّل ما يمكن أن نستخلصه، في خاتمة هذا البحث، أنّ الرقابة على التجميعات الاقتصادية تستند إلى ضرورة تهيئة الإطار التنافسي النزيه في السوق وحماية المؤسّسات المتنافسة بعضها من بعض كي لا تتعاظم قوة التجميع لدرجة إحداث اختلال في توازن السوق وتهديد وجودها وبالتالي إلحاق الضرر بالاقتصاد الوطني برمته.

ومن خلال دراسة هذا الموضوع على ضوء القانون الجزائري للمنافسة، خلصنا إلى أنّ الرقابة على التجميعات الاقتصادية هي رقابة وقائية يحكمها نظام الإخطار الإجباري المسبق بحيث يتعيّن على أصحاب مشروع التجميع تقديم طلب الترخيص إلى مجلس المنافسة لينظر في آثاره السلبية المحتملة على القدرة التنافسية لباقي المؤسّسات الاقتصادية الناشطة في السوق المعنية.

غير أنّنا نسجل بعض المثالب في أحكام الرقابة التي تضمنها قانون المنافسة الجزائري الساري المفعول نوجزها في مايلي:

- بقاء الغموض حول العلاقة بين مجلس المنافسة وسلطات الضبط القطاعية في مجال الرقابة على التجميعات الاقتصادية،
- لم يحدّد قانون المنافسة مصير مشروع التجميع الذي لم يتخذ بشأنه مجلس المنافسة قرارا، بالموافقة أو بالرفض، رغم فوات مهلة (3) أشهر المقررة في المادّة 17 من قانون المنافسة الجزائري.
- لم يتخذ المشرع الجزائري موقفا واضحا فيما يتعلّق بالتجميع الذي تمّ دون ترخيص وإنما اكتفى بتسليط عقوبة مالية على أصحابه.

ولذلك نهيب بالمشرع الجزائري تدارك هذه العيوب والسعي إلى تحديث أحكام الرقابة على التجميعات الاقتصادية لكي تتماشى مع متطلبات التطور الحاصل في القوانين المقارنة للمنافسة.

**قائمة المراجع**

**أوّلا: النصوص القانونية**

1) دستور الجمهورية الجزائرية لسنة 1996
2) الأمر 03-03 مؤرخ في 19 جمادى الأولى 1424 الموافق 19 يوليو 2003 يتعلّق بالمنافسة، ج.ر. عدد 43.

---

[1] راجع أحكام الفصل الخامس من الباب الثالث بعنوان "إجراءات الطعن في قرارات مجلس المنافسة"، خاصة المادتين 63 و64 منه قانون المنافسة.

[2] طبقا لنص المادة 23 من الأمر 03-03 المتعلّق بالمنافسة، المعدل والمتمم بالقانون 08-12.

3) القانون 08-12 مؤرخ في 21 جمادى الثانية 1429 الموافق 25 يونيو 2008، ج.ر. عدد 36.
4) القانون 10-05 المؤرخ في 5 رمضان 1431 الموافق 15 غشت 2010، ج.ر. عدد 46.
5) الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 23 شعبان 1415 الموافق 25 يناير 1995 المتعلّق بالمنافسة، ج.ر. عدد 9.
6) الأمر رقم 89-12 المؤرخ في 23 شعبان 1415 الموافق 5 يوليو 1989 يتعلّق بالأسعار، ج.ر. عدد 29.
7) القانون 2000-03 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت 2000 يحدّد القواعد العامّة المتعلّقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.، ج.ر. عدد 48.
8) القانون 02-01 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1422 الموافق 5 فيفري 2002 المتعلّق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات، ج.ر. عدد 08.
9) القانون 05-07 المؤرخ في 19 ربيع الأول 1426 الموافق 28 أفريل 2005 المتعلّق بالمحروقات، ج.ر. عدد 50.
10) المرسوم التنفيذي 05-219 المؤرخ في 15 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 22 يونيو 2005 يتعلّق بالترخيص لعمليات التجميع ر، ج.ر. عدد 43.

## ثانيا: المراجع باللغة العربية

1) معين فندي الشناق، الاحتكار والممارسات المقيدة للمنافسة: في ضوء قوانين المنافسة والاتفاقيات الدولية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010
2) عبد الوهاب عبد الله المعمري، "اندماج الشركات التجارية متعدّدة الجنسيات: دراسة فقهية قانونية مقارنة"، دار الكتب القانونية، 2010.

## ثالثا: المراجع باللغة الفرنسية

1) Nicolas Petit, « Droit européen de la concurrence », édition lextenso, 2013.
2) Lurence Nicolas-Vullierme, « Droit de la Concurrence », édition Vuibert, 2008.
3) Marie Malaurie-Vignal, « Droit de la Concurrence », Armand Colin, 2e édition, 2003.

# الإطار المفاهيمي لمصطلح قطع العلاقات الدبلوماسية

# وتمييزه عن بعض المفاهيم المشابهة له في القانون الدولي

أ.رقاب محمّد

كلّية الحقوق

جامعة الجزائر 1

**ملخص**

تقوم الدبلوماسية في عصرنا الحاضر بدور كبير وهامّ في نطاق العلاقات الدولية وتنميتها، ومعالجة كافّة الأمور التي تهتمّ بمختلف الدول وحتى المنظّمات الدولية. وعن طريقها يمكن التوفيق بين المصالح المتعارضة ووجهات النظر المتباينة، والتوصّل الى حل كلّ المشكلات وتسوية الخلافات وبسط والتفاهم بين الدول وبوساطتها تستطيع كلّ دولة أن توطد مركزها وتقوي نفوذها في مواجهة الدول الاخرى. واخيراً تستطيع احلال السلم وتجنب الحرب. اضافة الى ذلك يتمثّل عمل الدبلوماسية بمراقبة مجريات الأمور والحوادث وبحماية مصالح الدولة وبالمفاوضة في كلّ ما يهمها.

من هنا يمكن تعريف الدبلوماسية بأنّها فنّ تمثيل الحكومة ومصالح البلاد لدى الحكومات وفي البلاد الاجنبية، والعمل على الا تنتهك حقوق ومصالح وهيبة الوطن في الخارج، وادارة الشؤون الدولية وتولي او متابعة المفاوضات السياسية فالدبلوماسية إذاً علم وفن في ذات الوقت كما يقول في ذلك فوديريه "أنّ الدبلوماسية علم يجب تعلم قواعده، وهي فن يتعيّن الوقوف على أسراره.

يعدّ مصطلح مفهوم قطع العلاقات الدبلوماسية من أكثر المصطلحات استعمالا في القانون الدولي وخصوصا في العلاقات الدبلوماسية ويعدّ من أكثر المصطلحات المثيرة للجدل في ظلّ الممارسة الدولية لهذا الحقّ الذي يعدّ استثناء بالنسبة لحقّ الدولة في بداية وإنهاء علاقاتها الدبلوماسية.

**Abstract**

Diplomacy people in our time a large and important role in the scope of international relations and development, and to address all of the things that concerned with the various states and even international organizations. And through it can be to reconcile the conflicting interests and views divergent view, and a solution to all the problems and the settlement of disputes and the extension and understanding among nations and of introduction each country can consolidate its position and strengthen its influence in the face of other countries. Finally, you can bring peace and avoid war. Add to that the diplomatic work is to monitor the course of events, accidents and protecting the interests of the state and negotiation in all that interested.

From here can diplomacy be defined as the art of government representation and the interests of the country with the governments and in foreign countries, and work to not violate the rights and interests and prestige of the country abroad, and management of international affairs and the assumption or pursue political negotiations diplomacy if the science and art at the same time he says the **Voderih** "The science diplomacy must learn the rules, which is the art should stand on its secrets.

Longer term the concept of severance of diplomatic relations of the most commonly used terms in international law, especially in the diplomatic relations and is one of the most controversial terms in

the light of international practice of this right, which is an exception to the right of the state at the beginning and end diplomatic relations.

**مقدّمة:**

إن قطع العلاقات الدبلوماسية كغيره من الأعمال القانونية يحدث أثار على العلاقة التي تربط الدولتين لاسيّما وضع حد للعلاقات بينهما، فهو الهدف المقصود من هذا القرار غير أنّ هذا هو الأثر العامّ وإلى جانبه هناك جملة من التغيرات والإنعكاسات يمكن أن تحدث جراءه على مستويات مختلفة سواء أمست شخص المبعوث والبعثة بكاملها خصوصا على مستوى حصاناتها وإمتيازاتها حيث يتغير النظام الذي يحكمها بتغير علاقة الدولتين من علاقة ودية إلى علاقة غير ودية.

ممّا يضفي على هذا الوضع الجديد طبيعة سلبية نظرا لإستياء العلاقة بين الدولتين بسبب القطع حيث قد تبرز جملة من الآثار السلبية الأخرى للقطع على المعاهدات التي تربط الدولتين.

وإنّ قطع العلاقة الدبلوماسية بين الدولتين بعد إعلان قرار الحرب، قطع يؤدّي حتما إلى تغيير النظام القانوني الذي يحكم تصرفات كلّ دولة تجاه أخرى، ويؤثّر بذلك على تعامل كلّ دولة مع البعثة الدبلوماسية المعتمدة لديها، ومن جانب أخر على المعاهدات التي تربطها بالدولة الثانية فإذا كان التغيير في واقع العلاقة يشمل سوء معاملة البعثة والمبعوثين أو التهرب من الإلتزامات التي تفرضها عليها المعاهدات التي تربط بالدولة الأخرى أو عدم الإعتراف بوجود تلك الدولة فإنّ من الناحية القانونية لا يعدو أن يكون تغييرا للنصوص القانونية التي تحكم هذه التصرفات من النظام القانوني العادي إلى نظام قانوني إستثنائي تحدّده نصوص أخرى، غير أنّ الأمر قد لا يتجاوز نطاق نصوص القانون الدولي، خصوصا إتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة 1961، والتي تمثّل الحد الأدنى الواجب إحترامه في الحالات العادية وغير العادية لقد اختلف كتال وفقهاء القانون الدولي حول اصطلاح قطع العلاقات الدبلوماسية الذي يشكل بدوره خطر كبيرا على مستقبل قطع العلاقات الدبلوماسية حيث تهددت صوره واشكاله في ظلّ الممارسة الدولية لهذا الحقّ لذا كان من الواجب البحث في ماهية قطع العلاقات الدبلوماسية والأساس القانوني الذي يمنح الدولة الحقّ في استعمال قطع العلاقات الدبلوماسية باعتباره استثناء يرد على حقّ الدولة في البدا في التمثيل الدبلوماسية وانهاء تمثيلها.

لذا فالإشكالية المطروحة بالنسبة لهذا الموضوع تتمثّل في ماهية قطع العلاقات الدبلوماسية؟ والأساس القانوني لقطع العلاقات الدبلوماسية

وتمييز هذا المصطلح عن بخض الأعمال المشابهة له في القانون الدولي العامّ وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا ان نقسم هذه الدراسة الى:

أوّلا: تعريف قطع العلاقات الدبلوماسية

ثانيا: تمييز القطع عن بعض الأعمال المشابهة له

ثالثا: الأساس القانوني لقطع العلاقات الدبلوماسية

القطع في اللغة يعني الفصل والهجر والإبطال والجزم[1]، فإنّ قطع العلاقات الدبلوماسية لا يختلف كثيرا عن هذا المعنى غير أنّ هذا المصطلح كغيره من المصطلحات الدبلوماسية والسياسية واصطلاحات القانون الدولي بل أنّ هناك اختلاف وذهب كلّ فقيه منهم يعرف هذا المصطلح من وجهة نظر محايدة ولتحديد تعريف كامل وملم لابدّ من التعرض لكلّ من هاته التعاريف حتى نصل الى تعريف أقرب.

أوّلا: تعريف قطع العلاقات الدبلوماسية لدى بعض كتاب القانون الدولي الغربيين حيث وردت العديد من التعاريف لقطع العلاقات الدبلوماسية وكان من أبرزها الدكتورة [2]" باستيد.»

التعريف الأوّل: حيث عرفته على أنّه قرار تتخذه دولة ما بأن لا يكون لها ممثلين دبلوماسيين لدى حكومة أو دولة أخرى وبعدم استعدادها لاستقبال ممثلي هذه الدولة الأخيرة .

التعريف الثاني: أمّا الدكتور "سفز" فيعرفه بأنّه عمل انفرادي يعبّر عن اختصاص تقديري للدول والذي تختلف معانيه وأشكاله طبقا لأسباب ونوايا الأطراف المعنية، ويترتب عليه انتهاء البعثة عمل الدبلوماسية الدائمة وبعض الآثار القانونية المحدّدة[3]، وهو نفسه التعريف الذي اعتمده " جان سالمون[4].»

وما يلاحظ على هذا التعريف هو أنّه استطاع أن يحدّد طبيعة القطع بوصفه قرار انفرادي تتخذه الدولة بمقتضى سيادتها، وأيضا تطرق الى اختلاف خلفيات اتخاذه بمعنى أنّه لا ينتج عن حالة معيّنة بل هو أمر تقديري بحسب الأوضاع، ولم يتوقّف الدكتور عند هذا الحد بل أشار إلى أنّه يحدث إنهاء العلاقة بين الدولتين وهذه في مجملها من خصائص قرار قطع العلاقات الدبلوماسية[5].

التعريف الثالث: أمّا الدكتور " جام روزيتو " فيعرفه بأنّه تصرف خطير، تنهي به الدولة مهامّ بعثتها الموجودة على إقليم دولة أخرى، الأمر الذي يجعل هذه الأخيرة تسحب بعثتها المتواجدة على إقليم تلك الدول.

ومن هذا التعريف نلاحظ أنّ الدكتور " جان روزيتو " عمد الى توضيح الناحية الإجرائية من قرار قطع العلاقات الدبلوماسية كما لم يهمل وضع البعثات الدبلوماسية في حالة القطع وما يسري من آثار.

التعريف الرابع: وقد أورد كلّ من الدكتور " روبرتو بابني " والدكتور «جاتانو كورتيز " تعريفا لا يبعد عن التعريفات السابقة وهو تعريف منقول عن الدكتور " برنود »

وممّا تقدّم يمكن القول بأنّ كتاب القانون الدولي الغربيين يرون أنّ مصطلح قطع العلاقات الدبلوماسية هو قرار سيادي انفرادي، وتتخذه الدول انطلاقا من سيادتها الوطنية ويكون الهدف منه وضع حد وإنهاء العلاقات والتعامل الدبلوماسي فيما بينها ودولة أخرى[6].

ثانيا: نأتي الى تعريف قطع العلاقات الدبلوماسية عند بعض كتاب القانون الدولي العرب.

---

[1] المنجد في اللغة والإعلام، بيروت، دار المشرق، 1987، الطبعة التاسعة والعشرون، ص 683.

[2] أحمد أبو الوفاء، قطع العلاقات الدبلوماسية، دار النهضة العربية، مصر، 1991، ص 21، للمزيد راجع هادي نعيم المالكي

[3] قطع العلاقات الدبلوماسية، مكتبة السنهوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بغداد، 2011، ص 11.

[4] قطع العلاقات الدبلوماسية، الأخضر كرام، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدبلوماسي، جامعة الجزائر،2004، ص44.

[5] Serfz la rupture des relation diplomatiques RGDIP page 361

[6] La rupture des relations diplomatiques est un acte unilatérale expression d'une compétence discrétionnaire des états dont les sens set formes sont variables selon les causes et les intentions des parties qui aboutit à la fin de la mission

بالنسبة للكتّاب العرب لم يذهبوا بعيدا عن طريق الغربيين في تعريف مصطلح قطع العلاقات الدبلوماسية، لكن لكلّ واحد منهم رأي وجهة نظر بحيث نجد الدكتور "علي صادق أو هيف " يعرفه بأنّه أخطر مظاهر سوء العلاقات بين الدول لأنّ مداها إنهاء الصلات الودية التي كانت قائمة بينها واحتمال الالتجاء الى وسائل الإكراه أو أعمال العنف لحسم النزاع الذي أدّى الى اتخاذ هذا الإجراء الخطير [1] .

نرى في هذا التعريف قد تطرق الكتاب الى الموضوع من ناحية أثاره السلبية على مجرى العلاقات الدولية، بحيث يكون القطع إشارة الى نشوب حرب أو اعلان حرب.

أوّلا: الدكتور "سامي محمّد عبد الحميد" يرى بأنّ قطع العلاقات الدبلوماسية هو إجراء طير لا تتخذه الدولة إلاّ بوجود أسباب قوية تبرّره ولا تلجأ الدولة لاتخاذ هذا القرار إلاّ في حالات محدّدة لكن رغم هذا فيعدّ عمل انفرادي من صلاحيات الدولة دون الحاجة الى تقديم أسباب وتبريرات[2].

ثانيا: عرفه الدكتور "عاطف فهد المغازير" بأنّه عملا غير ودي وغير مرتبط بقاعدة خاصّة وللدولة كامل السيادة في ذلك .

ثالثا: كما يرى الدكتور "عبد الله الأشعل" بأنّ قطع العلاقات الدبلوماسية هو أعلى صور إنهيار العلاقات الودية بين دولتين وهو بذلك مختلف عن انتهاء العلاقات ووقفها المؤقت .

وكذلك الأمر بالنسبة للدكتور "علاء أبو عامر" الذي يشير الى أنّ قطع العلاقات الدبلوماسية هو عمل انفرادي يعكس رغبة الدولة في إنهاء علاقاتها الدبلوماسية مع دولة أخرى تستند فيه الدولة المبادرة إليه الى أسباب ودوافع بالاحتجاج على التصرفات غير الودية من الدولة الثانية [3] .

ومن خلال هاته التعاريف نستنتج أنّ الفقهاء العرب لم يحدّدوا بدقة معنى قطع العلاقات الدبلوماسية لعدم تناولهم له بشكل خاصّ وإنما كان بمناسبة حديثهم عن العلاقات الدولية وكانت جل آرائهم تصب في مجرى أثار وخطوة القطع في العلاقات الدولية[4].

لذا إن كلّ ما ورد من كلّ هذه التعاريف لم تبرز بها معالم قطع العلاقات الدبلوماسية إلاّ عند الذين تأثّروا بالفقه الغربي مثل تعريف الدكتور "أحمد أبو الوفاء" والذي وافق أو اعتمده الدكتور "فوزي أو صديق في كتابه قانون التدخل والسيادة لماذا وكيف"[5]

وهو تعريف اعتمده الدكتور "محمّد علي أحمد" حيث يعرف القطع بأنّه عمل انفرادي يترتب عليه وقف العلاقات الدبلوماسية بين الدول ولذلك يؤدّي الى إنهاء مهمة البعثة الدبلوماسية الدائمة .

ممّا سبق فإنّ التعاريف رغم تباينه وتنوّعها غير أنّها لم تحدّد الإطار والمفهوم العامّ لمصطلح العلاقات الدبلوماسية، حيث يمكن القول لأنّ التعريف الأقرب والمناسب هو أنّ القطع هو قرار سيادي انفرادي تتخذه

---

[1] علي صادق أبو هيف، القانون الدبلوماسي منشأة المعارف، الإسكندرية، القاهرة، 1987، ص 212.

2انهاء العلاقات الدبلوماسية، غفون سالم اليامي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي، الأردن، ص 48.

[3] علاء أبو عامر، الوظيفة الدبلوماسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص 239.

4عرفه الدكتور هادي نعيم المالكي " قطع العلاقات الدبلوماسية هو عمل انفرادي تقديري من جانب واحد " هادي نعيم المالكي، قطع العلاقات الدبلوماسية، مرجع سابق . ص 13.

[5] أحمد أبو الوفاء، قطع العلاقات الدبلوماسية، مرجع سابق، ص 21.

دولة ما تجاه أخرى لأسباب قوية، تهدف من خلاله وضع حد العلاقة الدبلوماسية، ويترجم هذا القرار قيامها بسحب البعثة الدبلوماسية منها.ذلك يعدّ قطع العلاقات الدبلوماسية من أخطر مظاهر توتر العلاقات الدولية.

نأتي الآن لتمييز قطع العلاقات الدبلوماسية عن بعض المفاهيم المشابهة له في القانون الدولي. فإنّ كان القطع قرار تصدره الدولة بإرادتها المنفردة التابعة من سيادتها تهدف من خلال هذا القرار وضع حد للعلاقات الدبلوماسية مع دولة ما، إنّه ولا شك يتشابه هذا الأمر مع كثير من المصطلحات الأخرى، لذا علينا توضيح هذا التشابه بين كلّ من إنهاء العلاقات الدبلوماسية، ووقف العلاقات الدبلوماسية والمقاطعة .... والتفرقة بين القطع وهذه المفاهيم[1].

**أوّلا: الفرق بين القطع وعدم وجود التمثيل الدبلوماسي**

بالنسبة لقطع العلاقات الدبلوماسية وعدم وجود التمثيل الدبلوماسي هناك فارق كبير بين القطع وعدم التمثيل، الذي يمثل بدوره في كون القطع يحتاج الى وجود علاقات دبلوماسية أوّلا حتى يقع فعل القطع فلا يمكن الحديث عن قطع العلاقات الدبلوماسية غير موجودة أصلا هنا نكون بصدد حالتين [2] :

– 1حالة متأخرة عن القطع حيث يكون هذا القطع سببا في عدم وجود التمثيل الدبلوماسي ويحدث غياب التمثيل مباشرة وبعد صدور القرار بالقطع.

– 2حالة سابقة القطع يمكن تصور هذه الحالة عندما لا تكون الدولة قد سبق لها وأن أقامت علاقات مع دولة أخرى لأسباب مثل عدم الاعتراف مثل ما هو الحال بالنسبة لأغلب الدول العربية التي لا تعترف بالكيان الصهيوني الإسرائيلي أو حالة الدول حديثة العهد بالاستقلال[3].

ثانيا: الفرق بين القطع والمقاطعة

أمّا بالنسبة لقطع العلاقات الدبلوماسية والمقاطعة، إن المقاطعة هي تعليق المعاملات التجارية من جانب رعايا إحدى الدول مع دولة ثانية أو مع رعاياها بهدف التعبير عن الاستياء من موقفها أو إرغامها على اتخاذ قرار أو موقف معيّن . مثل الحملة التي شنتها التيارات الإسلامية لقطع ومقاطعة البضائع الأمريكية والإسرائيلية تعبيرا عن الأعمال التي تقوم بها أمريكا وإسرائيل في كلّ من العراق وفلسطين... إلخ

وتتمثّل أيضا المقاطعة كصورة من صور العقاب مثل العقوبات الاقتصادية التي طبقتها كلّ من الدول الغربية والعربية حتى على النظام الليبي والسوري أيان الثورات العربية أو ما يعرف بـ "الربيع العربي"، وأيضا العقوبات الاقتصادية التي فرضتها الدول الغربية على النظام الإيراني وهذا لترغمه على التنازل عن برنامجه النووي[4] .

---

[1] محمّد سامي عبد الحميد ومحمّد سعيد الدقاق وإبراهيم أحمد خليفة، القانون الدولي العام، المطبوعات الجامعية الإسكندرية، 2003، ص 43.

[2] علاء أبو عامر، الوظيفة الدبلوماسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص 239.

[3] فوزي اوصديق، قانون التدخل والسيادة لماذا وكيف، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 1999، ص 239

[4] يوسف حسن يوسف، الدبلوماسية الدولية، المركز القانوني، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011، ص33

يتضح من هذا المفهوم الفارق بين القطع والمقاطعة، فالمقاطعة تمس الجانب الاقتصادي والتجاري، يعكس القطع الذي يمس الجانب الدبلوماسي السياسي بين الدولتين، وأيضا من القطع يتمّ على مستوى العلاقات بين الدول أو أشخاص المجتمع الدولي .

أمّا بالنسبة للمقاطعة فتتم على مستوى الرعايا ما لم تتدخل الحكومات وتقررها.

ثالثا: فوارق كبيرة بين المسألتين، فمصطلح القطع يعدّ أقوى وأشد أشكال التوتر بين الدولتين أمّا الوقف فهو مسألة أقلّ شدة من القطع الذي يفيد التأقيت.

فالوقت يعتبر إنهاء مؤقت للعلاقات الدبلوماسية أمّا القطع فهو قرار نهائي وتجدر بنا الإشارة إلى أنّ الدولة تصنّف علاقاتها مع جيرانها في أربعة مراتب: ممتازة، جيدة، متدنية، متأزمة.

وعلى أساس مستوى العلاقة تقدّر الدولة الوقف إذا كانت علاقة جيدة والقطع إذا كانت سيئة، يحقّ للدول أن تقطع علاقاتها مع الدول الأخرى مؤقتا وذلك باستدعاء سفيرها المتواجد هناك، وهذا الأمر كان وجهة نظر الدكتور "جير هارد فان غلان" حيث قال لا يقطع جميع العلاقات بين الدولتين.

إن الفرق بين القطع والوقف على حد تعبير الدكتور "أحمد أبو الوفاء": هو النية المصاحبة لقرار القطع، فإن كانت النية تفيد تأييد إنهاء العلاقات الدبلوماسية فهو قطع.

وأمّا إذا توجّهت النية أو نية مصدر القرار الى تأقيت هذا الإنهاء فهو وقف وربما يكون تعلّق المسألة بنية مصدر القرار هو سبب التداخل بين القطع والوقف.

كما يكون سبب تداخل هو سبب أكثر واقعية، وهو أنّ وجود في الواقع لحالات قطع دامت الى الأبد، فكلّ قطع سوف يلحقه استئناف وعودة الى العلاقات الدبلوماسية كما هو الحال مع الدول التي كانت في مقاطعة مع إيران ثمّ عاودت استئناف علاقتها معها[1].

ويعدّ استدعاء رئيس البعثة الدبلوماسية هو أبرز صورة وقف العلاقات الدبلوماسية، حيث يترأس البعثة قائم بالأعمال بالنيابة ويشرف على مواصلة عمل البعثة في غياب رئيس البعثة الى حين عودته أو استبداله[2].

كما يمكن أن يأخذ الوقف شكلا آخر، مثل حالة احتلال الدولة المعتمدة لديها أو الانقلاب على نظام الحكم فيها، ويكون الوقف نتاج سياسة تقشفية للدولة جاء لظروف اقتصادية تمر بها، حيث قامت الجزائر سنة 1990 بغلق 20 سفارة لها عبر العالم من أجل الحد وتخفيض من المصاريف الحكومية بالعملة الصعبة سبب الأزمة الاقتصادية التي مرت بها البلاد.

ويمكن للدولة أيضا توقف علاقاتها الدبلوماسية نتيجة أسباب وتهديدات أمنية، ومقال على ذلك بالنسبة للولايات المتحدة حيث أغلقت سفاراتها في السودان سنة 1998 وتمّ نقل مهامّها الى ممثلين دبلوماسيين في القاهرة الذين قاموا بدورهم بتعهد دار البعثة[1] .

---

[1] Mohamed Ali Ahmed l'institution consulaire et le droit international L G DJ Paris, 1975, P75.

وهو نفسه ما أورده الدكتور " فوزي او الصديق «، المرجع السابق، ص 324.

[2] يوسف حسن يوسف، الدبلوماسية الدولية، المركز القانوني، القاهرة، الطبعة الأولى، 2011، ص33

ومثال ما حصل في كلّ من الدول التي تشهد حالات الطوارئ وحالات استثنائية مثل إغلاق سفارة المملكة البريطانية في دولة الكويت بعد تلقيها تهديدات أمنية في 19 أكتوبر 2011.

أيضا قرار الحكومة البريطانية إعلاق السفارة الإيرانية في لندن ردا على الهجوم الذي تعرضت له سفارة المملكة المتحدة في طهران.

غير أنّ تعبير تجميد العلاقات الدبلوماسية التي استعمله الدكتور "أحمد سرحال" يعدّ أقرب الى هذا المفهوم منه الى الوقف، لأنّ التجميد يعنى الاحتفاظ بالعلاقات في حالة سكون، أي أنّ أيّ تغيير في مستواها من مستوى العلاقات الجيدة الى علاقات متدنية، أمّا القطع فهو قرار تعتزم فيه الدولة عدم الرجوع الى هذه العلاقات أبدا[2].

**رابعا: الفرق بين القطع وانتهاء المهامّ الدبلوماسية:**أمّا بالنسبة لقطع العلاقات الدبلوماسية وانتهاء المهامّ الدبلوماسية، حيث يعتبر أغلب فقهاء وكتاب القانون الدولي لقطع العلاقات الدبلوماسية واحدا من أسباب انتهاء المهامّ الدبلوماسية .نظرا للعلاقات الدبلوماسية بين قرار القطع وسحب المبعوثين وإغلاق المقار الدبلوماسية للدولة المعتمدة في الدولة المعتمدة لديها فهو نفس الوقت يرتبط ارتباطا وثيقا بكلّ أشكال وصور انتهاء المهامّ الدبلوماسية. وانتهاء المهامّ الدبلوماسية يجدر بنا أن ندرس نقطتين أساسيتين هما :

انتهاء مهامّ المبعوث وقطع العلاقات الدبلوماسية، وقطع العلاقات الدبلوماسية وانتهاء مهمة المبعوث الدبلوماسية.

بالنسبة لانتهاء مهمة المبعوث وقطع العلاقات الدبلوماسية، تنتهي هذه الأخيرة إمّا باستدعاء من قل دولته لترقيته، أو إسقالته أو تقاعده أو بطلب من الدولة المعتمدة لديها، لأنّه لم يعد يحترم القواعد الدبلوماسية[3]. أو بطرده من قبل الدولة المعتمد لديها لاقترافه أفعالا خطيرة تمس أمن الدولة منها التآمر والتجسّس.

لذا يبرز الاختلاف بين القطع وانتهاء المهامّ بالنسبة للمبعوث الدبلوماسي لأنّ هذه الأخيرة تتم وفقا لأشكال ومواقف معيّنة، أمّا القطع فهو قرار يصدر عن الدول في ظلّ ظروف وأسباب معيّنة، لكن الجدير بالذكر أنّ طرد المبعوث الدبلوماسي أو استدعائه ينجز عنه قطع العلاقات الدبلوماسية، ومن جهة ثانية فإنّ القطع حتما يستتبعه إنهاء مهمة المبعوث الدبلوماسي.

نأتي الآن الى قطع العلاقات الدبلوماسية وانتهاء مهامّ البعثة الدبلوماسية، إن المقصود بانتهاء مهمة البعثة الدبلوماسية هو عدم وجود مبرّر لبقاء هذه البعثة أو زوال الأساس الذي قامت عليه، وتنتهي مهمة البعثة الدبلوماسية لعدة من الأسباب .مثل قيام حرب أو فناء إحدى الدولتين أو وفاة رئيسي الدولتين أو

---

[1] علاء أبو عامر، الوظيفة الدبلوماسية، مرجع سابق، ص 198.

[2] أحمد سرحال، قانون العلاقات الدبلوماسية، المؤسّسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، دار الكتاب للنشر والطباعة والتوزيع، لبنان، 1990، ص 592.

[3] أحمد أبو الوفاء، قطع العلاقات الدبلوماسية، المرجع السابق، ص 63.

تغيير نظام الحكم نتيجة انقلاب أو الاعتراف الدولي[1] وإضافة إلى أنّ قطع العلاقات الدبلوماسية ينهي مهمة البعثة الدبلوماسية .*

لذا فعلاقة القطع بانتهاء المهامّ الدبلوماسية هي علاقة واضحة رغم تقارب وتشابه المصطلحين وتتمثّل هذه العلاقة في أنّ القطع هو سبب مباشر في إنهاء المهامّ الدبلوماسية.

نأتي الان الى الأساس القانون لطع العلاقات الدبلوماسية حقّ يجب أن يكون هناك أساس وسند قانوني باعتباره حقّ سيادي للدولة

**الأساس القانوني لقطع العلاقات الدبلوماسية**

يمكننا الحديث أوّلا عن الأساس القانوني لقطع العلاقات الدبلوماسية، أن الحديث عن الأساس القانوني يأخذ أبعاد مختلفة لكن يمكننا أن نقصر دراستنا على صورتين فقط هما:

أساس حقّ الدولة في قطع العلاقات الدبلوماسية والصورة هي الشكلية القانونية التي يأخذها قرار القطع.

أوّلا: الصورة الأولى :بالنسبة لأساس حق الدولة في قطع العلاقات الدبلوماسية لا يوجد نصّ قانوني صريح يعطي الحقّ للدولة في قطع علاقاتها الدبلوماسية مع دولة أخرى، لأن الأمر متروك لتقدير الدولة حيث يعدّ قرار القطع عمل سيادي انفرادي يعود الى قناعة الدولة وتقديرها للوضع.وهو ما أشار إليه الدكتور "سموحي فوق العادة" بقوله: "إن قطع العلاقات الدبلوماسية لا يخضع الى أيّ شروط وتعتبر أيّ دولة حرة في اللجوء الى إستشارة الدولة الثانية أو إستمزاجها"[2]. فهو من صميم الإختصاص الخالص للدولة[3].حيث نصّت المادّة (2) من اتفاقية فيينا على "تقام العلاقات الدبلوماسية وتنشأ البعثات الدبلوماسية بالرضا" [4].

وعادة ما تقرر الدول قطع علاقاتها الدبلوماسية عند حدوث توتر في علاقاتها مع جيرانها كحدوث نزاع حدودي أو قيام حرب بينهما أو بسبب انتهاك إحدى الدولتين لحقوق الإنسان أو التعدّي عليها بتصرف ما [5]. ومن جهة أخرى فقد تستعمل الدولة هذا الحقّ من أجل الاحتجاج [6]. أو الضغوط على دولة ما من أجل سلوك معيّنا أو إثنائها عن عزمها القيام بعمل آخر مثلما حصل من إحتجاج الدول العربية على توقيع مصر "إتفاقية كامب ديفيد" مع إسرائيل سنة 1978 [7].

---

[1] الاعتراف " عمل قانوني يصدر عن الدولة تسلم بموجبه نشوء واقع دولي جديد كالاعتراف بدولة وحكومة أو موقف أو معاهدة.. إلخ، وينطوي التسليم باستعداد الدولة للدخول في روابط وعلاقات قانونية على هذا الأساس " دكتور صلاح الدين عامر" مقدّمة لدراسة القانون الدولي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007، ص 706.

[2] الدكتور سموحي فوق العادة، الدبلوماسية الحديثة، دار اليقظة العربية، بيروت، دمشق، 1973، ص 228.

[3] فادي الملاح، المرجع السابق، ص 121، أيضا هادي نعيم المالكي، المرجع السابق، ص 29 الى ص 34.

[4] عاطف فهد المغاريز، الحصانة الدبلوماسية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 198.

[5] عبد الله الأشعل، المركز القانوني لبعثات رعاية المصالح، المرجع السابق، ص 137 - 138.

[6] Jean salmon Manuel de droit diplomatique, Brylant Bruxelles, 1994, P -2 498-50-2

[7] ميثاق الامم المتحدة، الفصل السابع، المادة الواحدة والأربعين (41).

أيضا هادي نعيم المالكي، المرجع السابق، ص 95

في هذا السياق يجدر بنا الحديث هنا أن ميثاق الأمم المتحدة قد أقر إمكانية إستخدام القطع كوسيلة للضغط على الدول المعتدية، وورد ذلك في المادّة الواحدة والأربعين (41) منه والتي جاء فيها: "لمجلس الأمن أن يقرر ما يجب اتخاذه من التدابير التي لا تتطلب استخدام القوة المسلحة لتنفيذ قراراته وله أن يطلب الى أعضاء الأمم المتحدة تطبيق هذه التدابر ويجوز أن يكون من بينها وقف الصلات الاقتصادية والمواصلات الحديدية والبحرية والجوية والبريدية والبرقية واللاسلكية وغيرها من وسائل المواصلات وقفا جزئيا أو كلّيا وقطع العلاقات الدبلوماسية"[1].فهذه المادّة إذا تشكل أساس الاستخدام الجماعي للقطع،امّا بالنسبة للاستخدام الفردي لقطع العلاقات الدبلوماسية فإنّه يعود الى تقدير كلّ دولة وسيادتها. ويمكن أن نستنتج ضمنا قبول اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية، والقنصلية وكذلك اتفاقية البعثات الخاصّة بهذا الحقّ المقرر للدول، ويفهم من ذلك القبول من خلال معالجتها الآثار الناجمة عن قطع العلاقات الدبلوماسية، واعتباره عملا مشروعا لا ممنوعا، حيث جاء في المادّة الخامسة والأربعين (45) من اتفاقية فينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة 1961: "تراعى في حالة قطع العلاقات الدبلوماسية بين دولتين أو الاستدعاء المؤقت أو الدائم لإحدى البعثات الأحكام الآتية[2]:

1 – يجب على الدولة المعتمدة لديها حتى في حالة وجود ناع مسلح احترام وحماية دار البعثة وكذلك أموالها ومحفوظاتها.

2 – يجوز للدولة المعتمدة أن تعهد بحراسة دار البعثة وكذلك أموالها ومحفوظاتها الى دولة ثالثة تقبل بها الدولة المعتمدة لديها.

3 – جوز للدولة المعتمدة أن تعهد بحماية مصالحها ومصالح مواطنيها الى دولة ثالثة تقبل بها الدولة المعتمدة بها.

أمّا الفقرة الثالثة من المادّة الثانية (02) من اتفاقية فيينا العلاقات الدبلوماسية والقنصلية لسنة 1963 [3] فقد جاء فيها: "قطع العلاقات الدبلوماسية لا يترتب عليه تلقائيا قطع العلاقات القنصلية "

أمّا الفقرة الثانية من المادّة السادسة والأربعين (46) من اتفاقية البعثات الخاصّة لسنة 1969 [4] فقد جاء فيها: "في حالة انتفاء أو قطع العلاقات الدبلوماسية أو القنصلية بين الدولة الموفدة أو الدولة المستقبلة وإنهاء وظائف البعثة الخاصّة يجوز للدولة الموفدة

**ثانيا: الصورة الثانية**

أمّا بالنسبة للسند القانوني وشكلية قرار قطع العلاقات الدبلوماسية، يتخذ قرار قطع أشكالا متعدّدة حيث لا وجود لشكل معيّن فقد يأتي شفويا أو كتابيا أو صريحا أو ضمنيا وقد يكون مسببا أو غير مسبب [5].

---

[1] اتفاقية فينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة 1961، المادة الخامسة والأربعين (45).

[2] المرجع السابق اتفاقية فينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة 1961، المادة الخامسة والأربعين (45).

[3] اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية لسنة 1963، الباب الأول، المادة الثانية، الفقرة الثالثة.

[4] اتفاقية البعثات الخاصة، لسنة 1969، الفقرة الثانية من المادة السادسة والأربعين (46).

[5] هادي نعيم المالكي، مرجع سابق، ص 41 الى ص 44، للمزيد حول أشكال القطع راجع أحمد أبو الوفاء، المرجع السابق، ص 49.

معنى هذا أن هناك مجال واسع لرأي الدولة وتقديرها في اتخاذ القرار وهذا أمر عادي لارتباط القانون الدولي عموما بسيادة الدول ولا وجود لإرادة أخرى تعلوها [1].

غير أن ما ألفه العمل الدولي في هذا الشأن هو أن يتخذ القرار شكلا رسميا أي أن يكون مكتوبا ويتمّ توجيهه الى الدولة المعتمدة لديها وتبليغها فحواه [2].

وعادة ما يتمّ استدعاء سفير الدولة المراد قطع العلاقات معها الى وزارة الخارجية لأخطاره بقرار القطع حيث يستقبل استقبالا قصير المدّة لتلاوة وتسليم مذكرة القطع [3] بعدها تتولى إدارة المراسم التفاهم مع رئيس البعثة والتنسيق معه فيما يلي:

1- تاريخ سفر البعثة وأعضائها ووسيلة المواصلات المستخدمة

2- اسم الدولة الثالثة التي ستقوم برعاية المصالح

3- تحدّد أسماء الأعضاء في مقرات البعثات

للإشارة فقط أن رئيس البعثة يسرع مباشرة وعقب إبلاغه قرار القطع بإرسال المذكرة المسلمة له الى وزارة خارجية بلاده ليتلقى منها التعليمات الجديدة حول الوضع [4].

توجد بعض العناصر يمكن أن يتمّ ذكرها في مذكرة القطع مثل سبب القطع وهذا غير واجب على أيّ دولة، أو ذكر أسماء الأشخاص المعنيين بمغادرة البلاد وعدم المكوث بها حتى كمساعدين لبعثة رعاية المصالح[5].

وإن أعلن قطع العلاقات الدبلوماسية بشكل صريح ورسمي فهي الصورة الغالبة في العمل الدولي غير أنّه قد حدث في حالات معيّنة أن يكون القطع ضمنيا [6].

**الخاتمة**

رغم ما يبدو على قطع العلاقات الدبلوماسية من عدم ودية، وإضرار بدواعي حسن العلاقات الدولية واستقرارها فإنّه يبقى عملا مشروعا دوليا، ذلك أنّه يعدّ مظهرا من مظاهر سيادة الدولة في تحديد سياستها الخارجية، وهو سواء كان احتجاجا على موقف سياسي تضامنا مع دولة معيّنة أو تطبيق قرار صادر عن منظّمة دولية أو نتيجة مباشرة لقيام حرب بين الدولتين، فإنّه يظلّ دائما قرارا تتخذه الدولة بكامل إرادتها

---

[1] محمّد سامي عبد الحميد، القانون الدولي العام، مرجع سابق، ص 43.

[2] نفس المرجع السابق، ص 42.

[3] لقد أورد " أحمد أبو الوفا " في كتابة قطع العلاقات الدبلوماسية نموذجا لمذكرة القطع وما قد يرد فيها عند إشارته الى قطع العلاقات الدبلوماسية بين نيكارغوا والولايات المتحدة الأمريكية، حيث تلقى القائم بالأعمال النيكاراغوي المذكرة التالية: " وفي مثل هذه الظروف لم يعد الرئيس يشعر بالنسبة لحكومة الرئيس زالايا بالاحترام والثقة والتي تدعو الى الاستمرار في الاحتفاظ بعلاقات الدبلوماسية معها تتضمن الرغبة والقدرة على احترام وكفالة ما يجب على دولة تجاه دولة" أحمد أبو الوفا "، المرجع السابق، هامش، ص 27-28.

[4] عبد القادر سلامة، التمثيل الدبلوماسي والقنصلي المعاصر والدبلوماسية في الإسلام، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1996، ص 55.

[5] أحمد أبو الوفا، المرجع السابق، ص 51 وراجع أيضا هادي نعيم المالكي، المرجع السابق، ص 29 الى ص 35.

[6] عبد الله الأشعل، المركز الثقافي لبعثات رعاية المصالح، مرجع سابق، ص 122.

وبصفة انفرادية في وضع حد لعلاقتها بدولة ما ولا شأن لأيّ طرف البحث في الأسباب والدوافع بما في ذلك الدولة المعيّنة فإرادة الدولة هنا إذا ارادة سيدة .

لا أحد يمكن أن يحرم الدول من استخدام حقّها في قطع علاقاتها الدبلوماسية مع دولة أخرى ترى بأنّها غير جديرة بإبقاء علاقاتها معها مهما كان السبب ومهما كانت المبرّرات، ومع تطور العالم تغير السيادة أو تحولها من سيادة الى سيادة نسبية، وهذا بدافع حقوق الإنسان فحتما أن هذا الأمر سوف يعني من جديد إعادة النظر في منح الدول لهذا الحقّ على إطلاقه، وقد يكون هذا هو السبيل الوحيد للسيطرة قرارات القطع التي تنتج عن ضعف في تكوين الدبلوماسيين فتجعلهم يوقعون أنفسهم ومن ثمّ دولهم في مواقف تجر عليها غضب واستياء الدولة المعتمدة لديها، وقد يحدث هذا في لقاءات واجتماعات الرؤساء ما يجعلهم يتخذون قرار القطع لأسباب تافهة لا تتعدّى مجادلات أو مناوشات كلامية، وزيادة على ذلك فإنّ بعض المبعوثين الدبلوماسيين من ضعاف النفوس يسيئون إلى أنفسهم وبلدانهم التي يمثلونها بقيامهم بأعمال التهريب مخالفين بذلك أنظمة الدولة المضيفة مستعملين حصاناتهم وامتيازاتهم لتغطية ما أدّى ببعض الدول الى وضع العديد من التشريعات تحفظا على هذه التصرفات التي يقوم بها هؤلاء المبعوثين .

إن الدبلوماسي الحكم سواء أكان مبعوثا أو وزيرا أو رئيسا يتحكم في نفسه وفي قراراتها ويقدّر الأمور وينظر إليها بعين فاحصة لا من جهة أحادية قاصرة إذ أن قرار أو تصرف يقوم به يعود بنتيجة على البلد الذي يمثله.

لذلك يجب أن يكون الدبلوماسي سريع البديهة واسع الثقافة، قوي الشخصية ذكي، نبها صبورا ومرنا لكي يتسنّى له السيطرة على منصبه.

لكن قطع العلاقات الدبلوماسية يحدث آثارا كثيرة لها سلبي على العلاقات بين الدول ممّا يجعله يتعارض مع النصوص القانونية الدولية لا سيّما المادّة الثالثة والثلاثون (33) من ميثاق منظّمة الأمم المتحدة التي تدعو الدول المتنازعة الى ضرورة حل خلافاتها بالطرق السليمة وأوردت على سبيل المثال لا الحصر المفاوضات والوساطة والتوفيق والتحكيم.

وكذا المساعي الحميدة واللجوء الى محكمة العدل الدولية هذه الوسائل وغيرها تجسد مدى رغبة الأمم المتحدة في تحقيق التقارب، فاستبدال دولة ما هذه الحلول بقطع العلاقات الدبلوماسية من جهة يشكل مخالفة لمبدأ من مبادئ استقر عليها العمل حتى في ظلّ عصبة الأمم، ومن جهة ثانية هو أمر لا يؤدّي الى حل الخلاف بين الدولتين بل إلى تعميقه وزيادة الهوة الموجودة في وجهات النظر.

**النتائج:**

1- لمفهوم القطع عدّة صور مثل الوقف والتوقيف، وعدم وجود التمثيل الدبلوماسي والمقاطعة، حيث تختلف كلّ صورة من هذه الصور عن مفهوم القطع الذي يتناوله في هذا البحث، فالفرق الكبير بين الصور المشابهة للقطع هو القطع هو النية والزمن.

2- الأساس والطبيعة القانونية للقطع هو أنّه حقّ مشروع للدولة بحقّ لها أن تستعمله وقت ما شاءت بدون إبداء أسباب لذلك وهذا ما أقرته اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية.

3- وسائل الحد من قطع العلاقات الدبلوماسية وترشيد استخدامها:

حيث يرى بعد قرار قطع العلاقات الدبلوماسية من أخطر مظاهر التوتر بين الدولتين، لذا رأى المجتمع الدولي بآلياته المتمثّلة في منظّمة الأمم المتحدة في البحث عن طرق لتلافي هذه الظاهرة والحد من استعمالها.

أ- الوسائل الوقائية للحد من توتر العلاقات الدولية مثل الاحتجاج والمراسلات لتجنب قطع العلاقات الدبلوماسية.

ب-الوسائل الإجرائية للحد من توتر العلاقات الدولية، مثل تكليف دول ثالثة لرعاية المصالح أو بما يسمّى ببعثات رعاية المصالح.

ترشيد استخدام قطع العلاقات الدبلوماسية، التحاور من أجل حل المشاكل العالقة بين الدول، مواجهة الأسباب للمشكل، تهيئة الأجواء وإزالة العوائق.

**المراجع:**

**أوّلا: الكتب باللغة العربية**

1. إبراهيم محمّد العناني، القانون الدولي العام، دار النهضة العربية مصر ،1979.
2. إبراهيم محمّد العناني، أسس ومبادئ الدبلوماسية في الإسلام، ندوة الدبلوماسية في المجتمع الدولي المعاصر، معهد الدراسات الدبلوماسية، الرياض 1992.
3. أحمد أبو الوفاء، قطع العلاقات الدبلوماسية، دار النهضة العربية، مصر، 1991.
4. أحمد بلقاسم، القانون الدولي العامّ المفهوم والمصادر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الثانية،2006.
5. أحمد سرحال، قانون العلاقات الدولية، المؤسّسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ودار الكتاب للنشر والطباعة والتوزيع لبنان 1990.
6. ألان بلانتي، في السياسة بين الدول مبادئ في الدبلوماسية، ترجمة نور الدين خندودي، موفم للنشر والتوزيع الجزائر، 2006.
7. ألف وهايد توفلر، الحرب والحرب المضادة، ترجمة صلاح عبد الله، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، الطبعة الأولى، ليبيا،1995.
8. بطرس بطرس غالي، دراسات في الدبلوماسية العربية، مكتبة الانجلو المصرية دون تاريخ، مصر
9. ثامر كامل محمّد، الدبلوماسية المعاصرة واستراتيجية إدارة المفاوضات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الاولى، عمان الاردن، 2000.
10. محمّد سامي عبد الحميد، القانون الدولي العامّ دار الجامعة الجدية، بدون ذكر سنه النشر.
11. زايد عبيد الله مصباح، الدبلوماسية، دار الجيل لبنان الطبعة الأولى، 1999
12. سموحي فوق العادة، الدبلوماسية الحديثة، دار اليقظة العربية، بيروت دمشق،1973.
13. علي صادق أبو هيف، القانون الدبلوماسي، منشاة المعارف الإسكندرية القاهرة،1987.
14. عبد القادر سلامة، التمثيل الدبلوماسي والقنصلي المعاصر والدبلوماسية في الإسلام، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1996.
15. فادي الملاح، سلطات الأمن ونظام الحصانات والإمتيازات الدبلوماسية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية القاهرة ،1994.

**ثانيا باللغة الأجنبية:**

-1Ahmed Abou Al wafa, Public International Law, first Edition dar al nahdha arabia, cairo,2002.

-2Alain relations, Edition Cambridge université presse, London 2009. Planty, Principe de diplomatie, édition A pedne, paris 2000.
-3Jean salmon, manual de droit diplomatique,pruyalnt, bruxelles,1994.
-4Alain Planty, Principe de diplomatie, édition 5 eme,1995.
-5Ropertopapini Et Gaetano Cortese, La Rupture de relation diplomatique, et ces conséquences، Edition A pedne, paris, 1972.
-6Paul Sharp, diplomatic Theory of International

**المذكرات والرسائل الجامعية:**

1-الأساس القانوني للحماية الدبلوماسية، لحسن زايدي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي والعلاقات الدولية جامعة الجزائر،2006.

2-انهاء العلاقات الدبلوماسية، غفون سالم اليامي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي، الأردن.

3- عيسى زهية، الحقيبة الدبلوماسية، بحث لنيل رسالة ماجستير في الحقوق، فرع القانون الدولي

والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر،2001 /2002.

4- النظام القنصلي في القانون الدولي العام، حامد ولد سيدي محمّد، رسالة مقدّمة لنيل درجة الدكتوراه في القانون العامّ جامعة الجزائر،2013.

5-قطع العلاقات الدبلوماسية، الأخضر كرام، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدبلوماسي، جامعة الجزائر،2004.

**المواثيق والمعاهدات الدولية:**

1-اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية 1961

2- اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية 1969

3-ميثاق الأمم المتحدة 1945

4- اتفاقية البعثات الخاصّة، لسنة 1969

# تنظيم بيت المال عند الأدارسة والمرابطين والموحدين

## ( 172هـ – 668هـ// 788م – 1269م)

أ.حوة فطيمة
جامعة الجزائر

**الملخص:**

اهتمت كل من دولة الأدارسة والمرابطين والموحدين بتنظيم شؤونها المالية وذلك بإنشاء جهاز إداري للنظر في النواحي المالية؛ بداية بإنشاء الدواوين المالية التي ساهمت في تنظيم وظائف بيت المال المختلفة جباية وإنفاقا.

كما خصصت الدول الثلاث عمالا للنظر في النواحي المالية، وتم تنظيم الوظائف المالية لبيت المال، كما حددت مواعيد وأماكن جمع المال، فضلا عن ذلك تمت مراقبة المشتغلين بالشؤون المالية من طرف ولاة الأمر ومعاقبتهم عند استغلالهم لأموال الشعب؛ وهذا أدى للسير الحسن للإدارة المالية لبيت المال.

وطبقت سياسة مالية حكيمة مستمدة من تعاليم الشريعة الإسلامية خاصة في بداية عهدها أي في عهد قوتها وازدهارها، وهذا ساهم في تنظيم وظائف بيت المال .

**ABSTRACT**:

Both the states of Idrisides and moravites and mohadic focused to organize their financial affairs by creating an administrative body to look into the financial aspects ,of the beginning of the establishment of the financial bureaucracy, which helped organize the house money in terms of exports and imports.

The three countries also allocated workers to look at the financial aspects, as defined dates and venues to raise money, as well as to monitor the financial affairs of workers. This led to a good management of financial house money.

The three countries also implemented a private prudent fiscal policy derived from the teachings of Islamic Sharia in the infancy of any era of power and prosperity, and this contributed to the organization of the house money.

**تمهيد:**

حرصت الدول الثلاث منذ أن تأسست على تنظيم بيوت أموالها وشؤونها المالية؛ وعلى هذا الأساس، سنحاول تسليط الضوء على أهم مكونة في الجهاز الإداري لبيت المال ألا وهي الدواوين المالية، ثم نتبعها بالسياسة والرقابة المالية، لنرى هل طبقت الدول الثلاث الشرع في سياستها المالية. ولنرى أيضا هل تمكنت بإدارتها وسياستها المالية من تنظيم بيوت أموالها وتمكينها من القيام بوظائفها المختلفة.

**- الدواوين المالية وعلاقتها ببيت المال:**

من المعروف أنَ الدواوين المالية كانت موجودة منذ صدر الإسلام وبالتحديد أكدت الروايات على أن بداية تدوين الدواوين في الإسلام كان على يد الخليفة عمر بن الخطاب، ثم زادت هذه الدواوين تنظيما وتنوعا في العهدين الأموي والعباسي، أما عن الدواوين المالية زمن دولة الأدارسة فقد وجدنا إشارة إلى أن الدواوين بصفة عامة كانت موجودة وهذه الإشارة هي أن إدريس الثاني استفاد من خبرة العرب الوافدين على

دولته ووظفهم على الدواوين، حيث عين على الديوان الكاتب أبا الحسن عبد الله بن مالك الخزرجي[1]، وهذا يعني أن الدواوين كانت موجودة زمن الأدارسة بما فيها الدواوين المالية بالرغم من أن المصادر والمراجع التي اطلعنا عليها لم تشر إلى وجود الدواوين المالية زمن الأدارسة، ومن المحتمل أن يعتمد الأدارسة على الدواوين المالية التي اعتمدت عليها الخلافة العباسية في المشرق بحكم تبعيتهم للخلافة من الناحية المالية خلال ربع القرن الأول.

ولكن إذا انتقلنا إلى دولة المرابطين نجد أنَ الدواوين المالية استخدمت بشكل واسع سواء المتعلقة بالضرائب أو الغنائم وغيرها[2]. والدليل على ذلك أنَه من الخطوات الأولى التي اتخذها يوسف بن تاشفين في تأسيس دولته هو بناء قصبة صغيرة لخزن الأموال والسلاح[3]، وهذه القصبة هي التي أصبحت بيت المال فيما بعد؛ ثم بدأ في تنظيمه عندما استقرت الأوضاع واتسعت أعمال الدولة؛ حيث دوَن الدواوين؛ وفي هذا يقول "ابن عذارى" : "فدوَن يوسف ـ أي يوسف ابن تاشفين ـ سنة 464هـ الدواوين ورتب الأجناد وطاعته البلاد"[4]؛ ومن هذه الدواوين تلك المتعلقة بالشؤون المالية وهي: ديوان الغنائم ونفقات الجند، ديوان الضرائب، ديوان الجباية وديوان مراقبة الدخل والخرج[5]. ومن هنا نلاحظ أن أول خطوة قام بها مؤسس دولة المرابطين يوسف يوسف بن تاشفين هي تأسيس بيت المال لخزن أموال دولته ثم بدأ في تنظيمه بوضع دواوين تنظم داخلات بيت المال ونفقاته على اختلاف أنواعها.

أما إذا انتقلنا إلى دولة الموحدين نجد أنه لما استقرت الأوضاع للدولة الموحدية وآل الحكم إليهم، وزادت الأقاليم التابعة للمغرب الأقصى مع اتساع النشاط العسكري؛ كان لابد من تنظيم بيت المال جباية و وإنفاقا[6]. حيث ظهر في هذه الفترة ديوان لم يكن موجودا من قبل وهو ديوان التمييز، وكان يختص بالمتطوعين للحملات العسكرية؛ حيث تُكتب أسماؤهم في سجلات حتى يتقرر لهم العطاء اللازم، وفي هذا يقول "ابن صاحب الصلاة":"..فقد وضع ديوان العسكر وديوان التمييز ويلحق بهما ديوان الإنشاء الخاص بالجيش"[7]، وعلى ما يبدو أن ديوان التمييز ديوان عسكري أكثر منه ديوان مالي لكونه يتكفل بالنفقات العسكرية فقط، وربما الغاية كذلك من إنشاء دون التمييز وديوان العسكر هو تسهيل المهمة على بيت المال من حيث توزيع مستحقاته على أصحابها. وكانت هناك دواوين للمال بالعاصمة، وكان هناك ديوان مالي بكل

---

[1]. السلاوي( أبو العباس أحمد): الاستقصا لأخبار دول المغرب الأقصى،( تحقيق جعفر الناصري)،ج1، ص: 163. دار الكتاب، الدار البيضاء، 1954

[2]. ابن عذارى المراكشي: البيان المغرب في أخبار سلوك الأندلس والمغرب،ج3،باريس،1930، ص: 45.

[3]. أحمد بن محمد (ابن القاضي): جذوة الاقتباس في من حل من الأعلام مدينة فاس، طبع حجر، فاس، 1209هـ، ص: 343.

[4]. ابن عذارى: المصدر السابق، (تحقيق إحسان عباس)، ج4، ص: 23.

[5]. عبد الله بن العباس (الجراري): تقدم العرب في العلوم والصناعات وأستاذيتهم لأوروبا، ط1، دار الفكر العربي، 1961، ص: 153.

[6] - حسن علي حسن: الحضارة الإسلامية في المغرب والأندلس، عصر المرابطين والموحدين،ط1، مكتبة الخناجر، القاهرة، 1980، ص: 185

[7] - ابن صاحب الصلاة ( ت 594هـ): المن بالإمامة على المستضعفين بأن جعلهم الله أئمة وجعلهم الوارثين، السفر الثاني،( تحقيق عبد الهادي التازي)، دار الأندلس، بيروت،1964م، ص: 150.

إقليم يختص بماليته كديوان المال بمدينة سبتة حيث أشار"أبو عبد الله محمد" مؤلف الحلل السندسية إلى وصول المملوك ناصح صاحب ديوان المال بسبتة بالهدايا العظيمة إلى الناصر الموحدي سنة (602هـ/1205م)[1].

ويبدو أنّ الموحدين قد أفردوا دارا أُطلق عليها دار الإشراف، وربما أنّها كانت تختص بالإشراف على النواحي المالية[2] إذ اشتق منها كلمة المشرف[3] وهو من الموظفين المشتغلين بالشؤون المالية في دولة الموحدين. ومن المسؤولين على دار الإشراف في مراكش أبي عمران موسى والذي ترجم له "ابن سعيد" بقوله:"..أبو عمران موسى بن عيسى بن المناصف: ولي دار الإشراف بمراكش في مدة الناصر"[4]. كذلك كانت هناك دار الإشراف بفاس، فالناصر الموحدي حين واجه ارتفاعا في الأسعار وقلة الأقوات في أثناء توجهه إلى الأندلس عام (607هـ/1210م)، وتأكد أنّ ذلك نتيجة إهمال عماله أرسل الشيخ أبو محمد بن أبي علي مثنى صاحب الأعمال المخزنية لمحاسبة عامل فاس على ذلك الإهمال وألقى القبض عليه[5]. ومن هذه الإشارات المختلفة نستنتج أن دار الإشراف كانت خاصة بالشؤون المالية كما كان المشرفون مسؤولين على كل ما يتعلّق بالمال.

وعليه يمكن القول أن الدواوين المالية كانت موجودة خلال الفترة التي اخترناها للدراسة، كما استخدمت بشكل واسع زمن المرابطين ومن بعدهم الموحدين الذين استخدموا نفس الدواوين التي اعتمد عليها المرابطون من قبل؛ واستحدثوا ديون آخر هو ديوان التمييز رغم اختصاصه بالنفقات العسكرية. ويمكن القول أيضا أن هذه الدواوين لعبت دورا مهما في تنظيم بيت المال جباية وإنفاقا.

ومن أجل توضيح العلاقة أكثر بين الدواوين المالية التي وجدناها خلال الفترة المحددة للدراسة مثل: ديوان الغنائم، ديوان نفقات الجند، ديوان الضرائب؛ ديوان الجباية؛ وديوان الدخل والخرج؛ وديوان التمييز والعسكر؛ وبين بيت المال؛ ينبغي أن ندرك أن نفقات الجند كانت تشكل وجها كبيرا من أوجه الإنفاق وباعتبار أن بيت المال هو المؤسسة المسؤولة عن استلام الواردات ودفع النفقات فقد كان عليه تحمل هذه النفقات وتوفيرها مما يدخره في مخازنه من أموال. كما كان بيت المال يمثل همزة وصل بين ديوان الخراج وديوان نفقات الجند فهو المسؤول عن استلام الواردات من ديوان الخراج ودفع النفقات إلى ديوان الجند. وعليه يمكن القول أن الدواوين المالية كانت تتكامل فيما بينها لتشكل معالم بيت المال، وتساهم في تأدية وظائفه.

- **السياسة المالية:** منذ أن تأسست كل دولة من الدول الثلاث التي اخترناها للدراسة عملت على إتباع سياسة مالية معينة لتواجه بها المشاكل المالية التي كانت سائدة قبل تأسيسها، وقبل أن نخوض في هذه السياسة المالية، يجب تناول الأوضاع والظروف المالية التي كانت سائدة قبل قيام كل دولة.

---

[1]. محمد بن محمد الأندلسي السراج : الحلل السندسية في الأخبار التونسية (تحقيق محمد الحبيب الهيل)، المجلد2،ط1،دار الغرب الإسلامي، بيروت،1985،ص 258.

[2]. حسن علي حسن: المرجع السابق،ص 185.

[3]. المشرف: كلمة المشرف بالإسبانية (ALMAJARIFE) الذي يتوصل بكل الواجبات والحقوق اللازمة عند الإيراد والإصدار، فهو بمثابة المفتش العام للديوانة. أنظر: المن بالإمامة، هامش3ص:187.

[4]. ابن سعيد المغربي: المغرب في حلى المغرب، ( تحقيق شوقي ضيف)، ط3،دار المعارف، القاهرة، 1980،ص135.

[5]. ابن عذارى: المصدر السابق،ص 329.

لقد كانت الأوضاع المالية قبل قيام دولة الأدارسة متدهورة بسبب ثورات البربر خاصة ثورة الكاهنة التي قضت على موارد رزق المغاربة[1]، وزاد تدهور الأوضاع سياسة بعض عمال بني أمية في المغرب الذين أرهقوا السكان بالمغارم والجبايات؛ هذا إلى جانب خطر الخوارج، حيث استنزفت هذه الثورات موارد البلاد المالية؛ فقد انفق الولاة الكثير من الأموال على إعداد الجيوش ومضاعفة الأعطيات لمواجهة تلك الثورات التي استمرت قرابة نصف قرن[2]. وهذا ما دفع ولاة المغرب الاستعانة بأموال مصر فكانت ترد إليهم إعانة مقدارها مائة ألف درهم[3]، وهذا يعني أن المغرب كان يعاني من عجز مالي كبير قبل قيام دولة الأدارسة، وهنا يمكن طرح السؤال التالي: ماهي السياسة المالية التي اتبعها الأدارسة في ظل هذه الظروف المالية المتدهورة؟.

بعد أن قامت الدولة الإدريسية واستقرت لها الأوضاع، كان عليها تنظيم شؤونها السياسية والعسكرية والاقتصادية بما فيها النواحي المالية؛ مما جعل منها دولة تمتلك جهاز إداري وسياسي وجبائي قوي خاصة في عصر القوة الذي شمل عهود إدريس الأول والثاني ومحمد بن إدريس[4]؛ هؤلاء الأوائل الذين حرصوا على إتباع سياسات مالية وجبائية عادلة حسب الشريعة الإسلامية[5].

فقد طبق الإمام إدريس الأول الشريعة الإسلامية في جباية الأموال؛ وألغى الضرائب والمصادرات وجبى الأموال المستحقة[6]، وواصل إدريس الثاني سياسة أبيه في تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في السياسة المالية حيث كان عالما بكتاب الله قائما بحدوده راويا للحديث؛ ولما استقرت الأوضاع لدولته وبنى مدينة فاس رأى أن يدعم هذا الاستقرار بتنظيم شؤون دولته المالية، حيث عمل على قطع الصلة المالية بالخلافة في المشرق؛ هذه الصلة التي دامت ربع قرن وتميزت باستعمال الأدارسة الدنانير والدراهم الإسلامية المضروبة في المشرق؛ وتمثل قطع هذه الصلة في عدم ذكر أسماء بني العباس لا في الخطبة ولا في السكة، ولم يتلقوا منهم التفويض والتقليد وتنصلوا من دفع الأموال السنوية[7]؛ ولقطع هذه الصلة المالية تماما أنشأ إدريس الثاني دارا للسكة في مدينة فاس وضرب الدرهم الإدريسي لأول مرة عام (198هـ/813م)[8]؛ هذه العملة التي سارت في في سائر ربوع دولة الأدارسة[9]، وبهذا الإجراء تحقق لدولة الأدارسة استقلالها المالي وحلت المقابضة في التعامل التعامل المالي بدلا من المقايضة.

وهنا يمكن القول إنَ دولة الأدارسة طبقت أحكام الشريعة الإسلامية في سياستها المالية، خاصة في عصر القوة على الأقل، وهذا لأنه في عصر الضعف تضطر إلى فرض سياسة مالية بديلة تتخلى فيها عن أحكام

---

[1]. ابن عذارى: المصدر السابق، ج1، ص: 36.

[2]. السلاوي: المصدر السابق، ج1، ص: 112.

[3]. ابن الأثير(عز الدين، ت630هـ): الكامل في التاريخ، ج5، دار صادر، بيروت، 1966م، ص: 63.

[4]. محمود إسماعيل: الأدارسة (حقائق جديدة)، ط1، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991، ص: 68.

[5]. محمد حباني: خصائص المدن المغربية في عصر الدول المستقلة، رسالة ماجستير، مخطوطة، (د ت ط)، ص: 308.

[6]. سعدون عباس نصر الله: دولة الأدارسة في المغرب العصر الذهبي،ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1987، 76.

[7] ـ الماوردي (أبو الحسن علي بن محمد بن حبيب البصري، ت450هـ): الأحكام السلطانية والولايات الدينية، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1985، ص: 24.

[8]. السلاوي: المصدر السابق، ج1، ص: 171

[9] - Eustache: campus de dirhams idrisides et contemporains, Rabat, 1970, pp: 25-27

الشريعة الإسلامية من فرض مكوس[1] ومغارم وقبالات... وبعد زوال أمر الأدارسة واندثار ملكهم لبث المغرب منذ منتصف القرن الرابع هجري ( العاشر ميلادي) مسرحا لحروب الشيعة وخلفاء قرطبة الأمويين، ثم انقسم المغرب إلى ممالك وإمارات بربرية متعددة من بينها صنهاجة وزناتة ومغراوة وكان أعظم هذه الممالك مملكة زيري بن عطية الزناتي وبنيه من بعده[2]. مما أدى إلى حدوث ثورات وحروب مستمرة وفتن.

وأدى هذا الانقسام والاضطراب السياسي إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية بصفة عامة والمالية بصفة خاصة، فالضعف السياسي وما صحبه من تمزق انعكست صورته على اقتصاديات البلاد[3]، لاسيما في عهد المغراويين بفاس الذين ظلموا الرعية وأخذوا أموالهم، كما انقطعت عن الأهالي موارد الرزق، يضاف إلى ذلك تلك الضرائب الجائرة والمكوس التي فرضها أمراء زناتة[4].

ولم يختلف الوضع في الأندلس عنه في المغرب قبل قيام دولة المرابطين؛ فقد حفل المجتمع الأندلسي بألوان عديدة من الضرائب الجائرة التي لا يقرها الشرع، حيث فرض ملوك الطوائف على الناس المعونة وهي ضرائب وقتية يفرضها العامل متى شاء[5]، وكانت المكوس تُفرض على التجارة المارة من مدينة إلى مدينة ومن إقليم لإقليم[6]، وهناك ألوان شتى من المغارم سماها "عبد الله بن بلكين" مغارم الإقطاع التي فرضها ملوك الطوائف إلى جانب القبالات[7].

ولما قامت دولة المرابطين واستقرت لها الأوضاع، جعل ولاة أمرها الهدف الأساسي من قيام دولتهم هو القضاء على الضلالات المنتشرة والجهل بأحكام الدين، وقد اتضح ذلك منذ اللحظات الأولى في تأسيس الدعوة حيث قرر عبد الله بن ياسين المبدأ المالي الذي ترتكز عليه الدعوة في جبايتها للأموال وهو ما قرره الشرع أي كتاب الله وسنة رسوله صلى الله عليه وسلم؛ وما ورد فيهما من أحكام بشأن الأموال، لذلك حين افتتح مدينة سجلماسة ألغى كل الرسوم والضرائب التي لم يرد من شأنها نص لا في الكتاب ولا في السنة؛ وهذا ما ذكره "ابن أبي زرع" في قوله: "وأزال المكوس وأسقط المغارم وترك ما أوجب الكتاب والسنة تركه وقدَم عليها عاملا من لمتونة وانصرف إلى الصحراء"[8]. ومن هنا حرص عبد الله بن ياسين على القضاء على تلك الضرائب الجائرة التي كان يفرضها أمراء زناتة، حتى إذا تولى أمير المسلمين يوسف بن تاشفين مقاليد الأمور؛ حرص على إتباع أوامر عبد الله بن ياسين؛ ومن هنا كانت مصادره المالية هي الزكاة والأعشار وجزية أهل الذمة وأخماس غنائم المشركين[9]. كما أنَ بداية حكم المرابطين تميز بقلة الضرائب مما أثر على ازدهار الحركة التجارية ومضاعفة الإنتاج، حيث أن تخفيف الضريبة على المنتج تساعد على مضاعفة الإنتاج،

---

[2]. عبد الواحد المراكشي: وثائق المرابطين والموحدين، ( تحقيق حسين مؤنس)، ط1، المكتبة الثقافية الدينية، مصر، 1997، ص ص: 7-8.

[3]. جمال أحمد طه: مدينة فاس في عصري المرابطين والموحدين، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2001، ص: 201.

[4]. المرجع نفسه ونفس الصفحة.

[5]. ابن أبي زرع الفاسي (ت 726هـ): الأنيس المطرب بروض القرطاس في أخبار ملوك المغرب وتاريخ مدينة فاس، باريس، 1860م، ص: 100.

[6]. عبد الله بن بلكين: التبيان عن الحادثة الكائنة بدولة بني زيري في غرناطة، ( نشره ليفي بروفنسال)، 1941، ص: 340.

[7]. المصدر نفسه، ص: 127.

[8]. الأنيس المطرب بروض القرطاس، ج2، ص: 20.

[9]. المصدر نفسه، ص: 37.

ويشيع الرخاء بين الناس، فتروج التجارة وتتكدس الأسواق[1]. حيث ألغت الدولة المرابطية المكوس المفروضة على التجارة، وفي هذا قال "الحميدي":"فلم يكن في عمل بلادهم خراج ولا معونة ولا تقسيط ولا وظيف من الوظائف المخزنية حاشا الزكاة والعشر"[2] ، مما شجع حركة التجارة. وعموما فقد صوّر "ابن أبي زرع" حكم المرابطين (1069/1147م) كعصر ذهبي، حيث أعيدت المكوس والضرائب الابتزازية إلى حدودها الشرعية[3].

وبالرغم من قلة فرض الضرائب في بداية حكم المرابطين إلا أن مداخيل بيت المال من الضرائب تضاعفت، ولعل السبب في تفسير ذلك؛ هو أن قلة الضرائب مع ضمان تحصيلها، خير من كثرتها وعجز الناس عن الوفاء بها. لذلك شدد المرابطون في تحصيل الضرائب الشرعية بحيث لا يفلت منها أحد، وأمروا بمراقبة عمال الجباية مراقبة شديدة وحاسبوهم حسابا عسيرا[4].

ويبدو أن هذه السياسة قد احتلت في تفكير المرابطين محلا رفيعا، فعنوا عناية فائقة بتحصيل الزكاة والعشور وحرصوا على ألا يفلت منها أحد. ونجد لهذه الدقة في ضمان تحصيل الزكاة والعشور صدى فيما كتبه "ابن عبدون" في رسالته عن الحسبة يندد بالوسائل التي اتخذها المرابطون في تحصيل أعشار ثمار الزيتون وغيره من المحاصيل التي تتوافر في منطقة أشبيلية[5].

ونتيجة لهذه السياسة المالية الحكيمة وُجد في بيت المال عند وفاة الأمير يوسف بن تاشفين؛ ثلاثة عشر ألف ربع من الورق، وخمسة آلاف وأربعين ربعا من الذهب المطبوعة[6]، وقد ذكر "ابن المؤقت" :"أن يوسف بن بن تاشفين جبى في حياته من المال مالم يجبه أحد قبله"[7]. وهذا ما ذكره "يوسف أشباخ" بأن هذه الثروة كانت طائلة من الذهب والفضة تدوم بعده ملايين[8].

كما يجب ألا ننسى أن الدعوة الدينية التي اضطلعت بها الدولة قد أشاعت في الناس روح الأمانة والثقة، وكان الأمراء والملوك قدوة للرعية والعمال إذا صلحوا واتقوا الله اهتدى الناس بهديهم والناس على دين ملوكهم خاصة في بداية حكم المرابطين.

زد على ذلك أن روحا من التقشف والزهد قد شاعت بين الأمراء ورجال الدولة؛ وهذا في عهد يوسف بن تاشفين على الأقل، وكان أمير المسلمين نفسه "زاهدا في زينة الدنيا متورعا متقشفا على ما فتح الله عليه"[9].

---

[1]. حسن علي حسن: المرجع السابق، ص 403.

[2]. أبو عبد الله الحميدي: جذوة الاقتباس في ذكر ولاة الأندلس، ( نشره محمد ن تاويت الطنجي)، القاهرة،1952، ص342.

[3]. Ibn Abi zara, rawd al-qirtas. (Trans.A. Huici Miranda), Valencia, 1964,pp326-9.

[4]. المرجع نفسه، ص ص 409-411.

[5] -E, Levi-Provensal: Seville Musulmane du debut du XII Siecle: le Traite d"Ibn abdun sur la vie urbain et les corps de matiers; p; XI.

[6]. ابن أبي زرع: المصدر السابق، ص137.

[7]. ابن المؤقت: إحياء الأرض الموات ، نقلا عن عصمت عبد اللطيف دندش: المرجع السابق، ص89.

[8] ـ يوسف أشباخ: تاريخ الأندلس في عهد المرابطين والموحدين، (ترجمة محمد عبد الله عنان)، ط2، مطبعة لجنة التأليف والترجمة، القاهرة، 1958م، ض: 119.

[9]. - حسن أحمد محمود: قيام دولة المرابطين، صفحة مشرقة من تاريخ المغرب في العصور الوسطى، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 1996، 1996، ص: 149.

كما اتبعت الدولة المرابطية في أول عهدها سياسة مالية تمثلت في قلة النفقات؛ فمثلا لم تكن تنفق على الجيش نفقات طائلة؛ وذلك بإقطاعهم أراضي زراعية يستثمرونها ويتصرفون في غلتها[1]. كما اعتمد الجند على نصيبهم من الغنائم اعتمادا كبيرا[2]. واعتمدت الخدمات العامة في غالب الأحيان على الأحباس[3]، فلم تكن تكن الدولة تتكفل بمصاريف المنافع العامة، حيث كانت الأحباس تقوم بخدمات عديدة للدولة فرفعت بذلك عبئا كبيرا عن بيت المال[4].وهذا ما يفسر أن الدولة المرابطية اعتمدت في جباية الأموال على الضرائب الشرعية ولم تدفعها الحاجة إلى فرض ضرائب و مكوس أخرى منافية للشرع أو مجحفة بحق الرعية هذا على الأقل في عصر قوتها وازدهارها. غير أن مصروفات الدولة زادت بمرور الوقت نظرا لتغير الظروف فلم يعد الجيل الثاني من المرابطين يسلك نفس السلوك المتقشف للجيل الأول، حيث ازدادت النفقات بسبب ظهور مهدي الموحدين و أضرت الحرب معه باقتصاد البلاد .ونتيجة للعجز في بيت المال، اضطرت الدولة إلى فرض عدد من الضرائب أو القبالات، فيقول "الإدريسي" في ذلك: "إن أكثر المصنوعات بمدينة مراكش فُرضت عليها القبالات مثل سوق الدخان والصابون والمغازل وكانت القبالات على كل شيء يُباع دق أو جل"[5].

ويبدو أن هذه القبالات[6] لم تكن محددة بمبلغ معين أو كمية محددة وإنما تُركت لاجتهاد المتقبل الذي كثيرا ما يتعسف في جبايتها، حتى حمل عليه "ابن عبدون" ووصفه بأنه شرّ الخلق بقوله:"يسعى ويجري لضرر المسلمين ويفتح أبواب الضرر عليهم"[7]، ويستوي عنده في هذه الصفة الخرّاص[8]، حيث وصفهم بقوله: "فسّاق، سفلة، لا خوف ولا حياء ولا دين ولا صلاة لهم إلا طلب الدنيا وأكل السحت والربا"[9]. لأن الدولة لم تكن تُعطي للمتقبل والخرّاص راتبا عن عمله، وإنما تجعل أجره على أهل الزراعات والأموال لذلك كان المجال للتعدي كبيرا والشطط في جباية الأعشار وتناول الرشاوي[10].وبالتالي زاد فرض الضرائب زمن الفتنة ومن هذه الضرائب: ضريبة الرحاب، وضريبة التعتيب أو المعونة[11]، ولم يخل التعتيب من التلاعب والغش، ولكن هذا ليس دليلا على أنّ كل من قام بعمل الجباية هو مختلس أو متلاعب.

---

[1]. أبو بكر محمد الطرطوشي: سراج الملوك، القاهرة،(1269هـ /1852م)،ص123.

[2] ـ عصمت عبد اللطيف: المرجع السابق،ص223. عصمت عبد اللطيف دندش: الأندلس في نهاية المرابطين ومستهل الموحدين، عصر الطوائف الثاني، ط1،دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1988م، ص: 223.

[3]. أبو الوليد ابن رشد: البيان والتحصيل،ج12،( تحقيق محمد صبحي) ،بيروت، 1984،ص ص185-319.

[4]. مجهول: رسائل موحدية من إنشاء المكتبة المؤمنية، الرباط، 1941،ص83.

[5] ــ الإدريسي ( الشريف أبو عبد الله، ت 562هـ): نزهة المشتاق في اختراق الآفاق، (تحقيق محمد حاج صادق)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1983م، ص: 235.

[6]. القبالات، مفردها قبالة وهي في الأصل الضريبة التي تدفع لبيت المال، واستعمل هذا اللفظ على الضرائب الزائدة على ما يقضي به الشرع ، وتستخدم في المغرب والأندلس للدلالة على الضرائب التي يدفعها أهل الحرف وبائعوا السلع الرئيسية. أنظر: المعيار، ج5،ص202.

[7]. محمد ابن عبدون: رسالة في الحسبة،(نشر ليفي بروفنسال)، القاهرة،1955،ص30.

[8]. الخراص: هو الذي يخرج إلى البساتين والجنان لتقدير الغلات لتقييم خراجها، وترجمها بروفنسال بالجباة. أنظر:

. عصمت عبد اللطيف: المرجع السابق، ص225.

[9]. ابن عبدون: المصدر السابق، ص05.

[10]. المرجع نفسه، ص30.

[11]. التعتيب: هو تكليف كل مدينة بترميم وإصلاح أسوارها والعناية بها.

وأثناء فتنة المهدي بن تومرت ونهاية حكم المرابطين؛ تدهورت الأحوال الاقتصادية سواء في الصناعة أو الزراعة، حيث زادت الضرائب على الفلاحين وتعسّف الجباة في جباية أعشار ثمار الزيتون والزروع مما جعل الكثير من الفلاحين يهجرون زراعاتهم[1]. وبالتالي تدهورت أحوال الجباية حيث أشار "صاحب المعجب" إلى ذلك ذلك بقوله:"فاتصلت الحروب، وغلت الأسعار وتوالت الفتن وعم الجدب وقلت المجابي"[2].

وبتدهور الأحوال الاقتصادية زادت المغالاة في ضمان تحصيل الضرائب في فتح مجال للغش والتلاعب بالأسعار ومحاولة التهرب من المغارم، وزادت شكاوي النّاس على تصرف بعض الجباة، مما جعل بعض القضاة يلجئون إلى تعيين بعض الجباة من أهل الذمة[3]. كما فرض أمراء الفتنة الغرامات والضرائب المختلفة المختلفة على رعاياهم كل في إمارته بعد أن توقفت أوجه النشاط الاقتصادي؛ فعلى سبيل المثال إمارة الأندلس تفننت الدولة في فرض القبالات و الضرائب الفادحة وعملت على تحصيلها بالوسائل المشروعة وغير المشروعة[4]، ومن هذه الضرائب: ضريبة الأعراس[5]، ضريبة الملاهي[6]، الضرائب التي تجبى من أهل المتوفى الورثة[7]، وفُرضت على الأراضي الزراعية كثير من الجبايات[8]، حتى أصبحت منتجاتها لا تفي بدفع مثل هذه القبالات. وحصلت ضريبة على مغادرة البلاد[9]؛ فكان المسافرون يدفعون قبالة يؤدونها للقابض على الأبواب. وفرضوا المكوس الكبيرة والمغارم على الطوائف المارة بالبلاد للتجارة، فكانوا يُخوفون الناس و يستحوذون على تجارتهم وأموالهم[10] وهذا ما حدث في الأندلس خاصة.

وفي الأخير؛ يمكن الخروج باستنتاج بعد عرضنا للسياسة المالية عند المرابطين؛ والقول أن الدولة المرابطية في بداية عهدها اتبعت الشرع في سياستها المالية واعتمدت على المصادر الشرعية في جباية الأموال، ولم تفرض الضرائب المجحفة بحق الرعية مما أدى إلى ازدهار النشاط الاقتصادي فيها من زراعة وصناعة وتجارة، وكثُرت مداخيل بيت المال. ومن هنا نلاحظ أن نظرية "ابن خلدون" تحققت أي أن الدولة في بداية عهدها لا تضطر إلى فرض الكثير من ضرائب ومع هذا فمداخيلها المالية تكون كثيرة، ولكن في نهاية حكم المرابطين وبالتحديد زمن فتنة المهدي بن تومرت، تدهورت الحياة الاقتصادية وقلّت مداخيل بيت المال مع

---

[1]. عصمت عبد اللطيف: المرجع السابق، ص ص 168-169.

[2]. المراكشي: المصدر السابق،ص ص 119-120.

[3]. عصمت عبد اللطيف: المرجع السابق، ص229.

[4]. لسان الدين بن الخطيب: تاريخ إسبانيا الإسلامية أو أعمال الأعلام في من بويع قبل الإسلام من ملوك الإسلام، (تحقيق ليفي بروفنسال)، دار الكشوف، بيروت،1956م، ص: 161.

[5]. المصدر نفسه ونفس الصفحة.

[6]. المصدر نفسه، ونفس الصفحة.

[7]. المصدر نفسه ونفس الصفحة.

[8]. المصدر نفسه ونفس الصفحة.

[9]. المصدر نفسه ونفس الصفحة.

[10]. ابن القطان الكتامي: نظم الجمان لترتيب ما سلف من أخبار الزمان، (تحقيق محمود علي مكي)، المطبعة المهدية، تطوان، المغرب، (د ت ط)، ص: 157.

أنّ المرابطين فرضوا أنواعا كثيرة من الضرائب ، ولاحظنا أيضا أن الدولة المرابطية في آخر عهدها اضطرت إلى فرض الضرائب غير الشرعية لمواجهة فتنة المهدي بن تومرت.

ومن خلال عرضنا للسياسة المالية عند المرابطين، وبالتحديد السياسة المالية والأوضاع المالية في آخر عهد المرابطين؛ نجد أن الدولة الموحدية ورثت تركة مثقلة بالضرائب مع كثرة شكايات الناس، وهنا نتساءل هل يستطيع الموحدون إيجاد الحلول وإلغاء الضرائب غير المشروعة أم أنهم سيواصلون نفس سياسة المرابطين في جباية الأموال؟ وهذا التساؤل سنجيب عنه فيما تبقى من هذا العنصر.

أثناء ثورة "المهدي بن تومرت" وبداية قيام حكم الموحدين؛ التزم الداعية ابن تومرت في النواحي المالية أحكام الكتاب والسنّة، وكانت مصادر جباية الأموال تقتصر على الزكاة وخمس الغنائم، فلما تولى الخليفة عبد المؤمن الحكم وقضى على دولة المرابطين التزم بسياسة ابن تومرت في الاكتفاء بالمصادر التي حدّدها الشرع. حتى إذا كانت سنة (555هـ/1160م)؛ لجأ إلى فرض الخراج على أرض المغرب وبقية المناطق التابعة للدولة، وهذا الخراج مصدر جديد للمال ولم يكن مفروضا من قبل في دولة المرابطين[1].

والدليل على إتباع الحكومة الموحدية في سياستها المالية مبدأ الالتزام بأحكام الشرع وما يجيزه؛ من الزكاة والعشر؛ رسالة "عبد المؤمن" التي وجهها إلى الولايات شارحا سياسته المالية عام (543هـ/1148م)، والتي نوّهت إلى المغارم والمكوس والقبالات[2]وتحجير المراسي وغيرها من المظالم، ووجوب القضاء عليها وإجراء العدل العدل في شأنها[3]. كما نهى عن التعرض للتجار حين قال:"وإن وراء قولنا لتتبعا يبحث عن ذلك ويمحص، ونظرا يفرق بين المشكل منه ويخلص"[4].

وفي غزوة بجاية عام ( 547هـ/1152م) بعث عبد المؤمن رسالة لأهل قسنطينة يحذّرهم عن المظالم يقول فيها:"فلا يطلبون إلا بما توجبه السنة وتطلبه، ولا يلزمون- معاذ الله- مكسا ولا مغرما ولا قبالة ولا سيما مما تسميه الظلمة بأسمائها وتلقبه"[5].

كما أنّ الموحدين رفضوا مبدأ تعيين اليهود والمسيحيين في الوظائف المالية التي لها علاقة بالمسلمين، عكس دولتي الأدارسة والمرابطين اللتان اعتمدتا عليهم[6]. وكان من الإجراءات المالية الهامة أيضا التي قامت بها الخلافة الموحدية مضاعفة وزن الدينار الموحدي، الذي كان له أثره في تحسين الأمور الاقتصادية[7] داخل البلاد وخارجها.

---

[1]. حسن علي حسن : المرجع السابق،ص195.

[2]. المكوس والمغارم : هي الضرائب الخارجة عن نطاق الشرع، أما القبالة فيذكر "ابن صاحب الصلاة" أن يوسف بن عبد المؤمن لما شيد قنطرة إشبيلية، أطلق على ضريبة المرور على القنطرة اسم القبالة. (المن بالإمامة،ص 235- ص463). بينما يرى"دوزي" أنها كانت تطلق في الأندلس على الضرائب التي كان يُؤديها أهل الحرف أو وبائعوا السلع الرئيسية.انظر:

. Dozy-R: Spanish Islam,v2, London,1913.p p305-306.

[3]. عنان محمد عبد الله: عصر المرابطين والموحدين في المغرب والأندلس، القاهرة، 1964م، ص ص: 624-625.

[4]. ابن القطان: المصدر السابق،ص ص 156-157.

[5]. مجهول: رسائل موحدية، ص 21-22.

[6]. المرجع نفسه، ص 196.

[7]. شارل أندري جوليان: تاريخ إفريقية الشمالية،(ترجمة عوض أباظة)،ج2، القاهرة،1968، ص160.

كما استغلت الدولة الموحدية نظام القبالة الذي وظفه المرابطون على الأسواق، وكان دقيقا ومحكما ولكنّه كان عبئا ثقيلا على التجارة، فاستغله الموحدون في مقاومتهم للنظام الجبائي المرابطي[1]. وهنا نكون قد وجدنا جوابا للسؤال الذي طرحناه فيما سبق، وهو أن الموحدين لم يسيروا على نفس سياسة المرابطين في جباية الأموال، بل على العكس استغل الموحدون بعض النظم الضريبية المرابطية للضرب بالنظام المالي والضريبي المرابطي، حتى وإن كان هذا في بداية الحكم الموحدي فقط، لأنّ السياسة المالية التي سار عليها الموحدون في بداية حكمهم ليست نفسها التي لجئوا إليها عندما زادت متطلباتهم المالية، فقد اضطرت الدولة إلى البحث عن وجوه جديدة لجباية الأموال[2].

ومن خلال عرضنا لعنصر السياسة المالية عند الأدارسة والمرابطين والموحدين؛ وجدنا أن السياسة المالية التي طبقتها كل دولة من الدول الثلاث في بداية عهدها أي في عهد قوتها وازدهارها ليست نفسها السياسة التي لجأت إليها في آخر عهدها أي عصر ضعفها وانهيارها، حيث أن كل دولة من الدول الثلاث طبقت مبادئ الشريعة الإسلامية في جباية الأموال في عصر قوتها، ولكن لما زادت توسعاتها وكثرت نفقاتها وزادت احتياجاتها المالية بحثت عن موارد مالية أخرى لسد احتياجاتها مما اضطرها على الخروج عن المبادئ التي اعتمدتها في أول عهدها، وبدأت في فرض ضرائب منافية للشرع مما أدى إلى سخط الرعية وكثرة شكاياتها؛ وهذا في عصر الضعف.

**- المحاسبة والرقابة المالية:**

خصصت الدول الثلاث عمال للنظر في النواحي المالية، من أجل تنظيم الوظائف المالية لبيت المال، ومن العمال الذين مسكوا الوظائف المالية نجد الكتاب، عمال الجباية، الوزراء، الأمناء، وصاحب الأشغال الذي يعاونه رؤساء الدواوين وهم صاحب ديوان الأعمال المخزنية، متولي المجابي، متولي المستخلص. كما اعتمدت الدول الثلاث على جهود اليهود والنصارى في المجال المالي؛ وكذلك الفرنج والروم خاصة في عهد المرابطين. كما تحددت مواعيد وأماكن جمع المال. وهذا لكي لا تضيع مستحقاة بيت المال المالية.

وكان المشتغلون بالمالية دائما تحت المراقبة الشديدة، نظرا لأهمية هذه الوظيفة الحساسة في تطور الدولة أو تدهورها. لأنَ المشتغلين بالشؤون المالية كانت تسول لهم أنفسهم أحيانا أخذ الأموال و التصرف فيها على أهوائهم، وفي هذا قال "ابن القطان": "..وتمتد أيديهم إلى المخازن هنالك فيعيثون فيها ويتحكمون.."[3].
ويتحكمون.."[3].

بالنسبة لدولة الأدارسة واجهنا نفس المشكل وهو أن المصادر والمراجع التي كتبت عن دولة الأدارسة لم تتناول هذا العنصر لكونها ركزت على الجانب السياسي والعسكري وأهملت الجانب الاقتصادي وخاصة المالي.

---

[1]. الحبيب الجنحاني : دراسات في التاريخ الاقتصادي والاجتماعي للمغرب الإسلامي، ط2، دار الغرب الإسلامي، لبنان،1986،ص99.

[2]. إبراهيم خليل السامرائي وآخرون: تاريخ العرب وحضارتهم في الأندلس،ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، (د ت ط)، ص472.

[3]. ابن القطان: المصدر السابق، ص163.

أما المرابطون كانوا يراقبون المشتغلين بالمالية مراقبة شديدة ويحاسبونهم حسابا عسيرا، فإذا اعتزل العامل الخدمة حاسبوه؛ وإذا وجدوا تقصيرا سجنوه وصادروا أمواله[1]. وكانوا يحاسبون ورثة العامل إذا مات ويثقلون عليهم ويصادرون تركة المتوفي إذا لزم الأمر، ولعل الخوف من هذا الحساب العسير هو الذي دفع مؤمل عامل الخراج بقرطبة حين حضرته الوفاة إلى أن يحضر ما كان عنده من مال المستخلص وأشهد الحاضرين على دفعه ثم أبرأ جميع عماله وكتابه؛ لأنه خشي أن يصيب ورثته مكروه إذا مات دون أن يبرئ ذمته[2].وعندما استغل المتقبلون ضريبة الرحاب واشتطوا في جبايتها وادعوا أنها أوامر السلطان؛ استنكر الأمير علي بن يوسف هذه الطريقة في الجباية وهذا التعسف في جمعها في رسالة وجهها إلى القضاة بالأندلس يقول فيها:"وأمر الزكوات على تباينها في الصفة وأنواعها المختلفة تجرى على فريضتها، وتوقف على حد شريعتها، لا تحرف ولا تبدل ولا تحرف عن جهتها، ولا تعدل، هذه أمثال مضروبة، وهدايات منصوبة، وقوانين موضوعة وأعلام على طريق الحق مرفوعة"[3].

وعندما قام بعض القضاة بتعيين بعض الجباة من أهل الذمة لضمان جمع الضرائب والقبالات في نهاية حكم علي بن يوسف وجه الأمير تاشفين بن علي بعد توليه الحكم خطابه إلى بعض القضاة عام (538ه/1143م) يأمر فيها القضاة والفقهاء بعدم استخدام الذميين[4]؛ فيقول: "وكذلك نؤكد عليكم أتم التأكيد أمر أهل الذمة، ألا يتصرف أحد منهم في أمور المسلمين لأنه من فساد الدين"[5]، وهذا ما يدل على أنَ أمراء المرابطين كرهوا استخدام الذميين في الأعمال التي لها علاقة بالمسلمين.وشددوا على القضاة في تعيين صاحب بيت المال، وألاَ يمكّن منه أحدا وأن يحافظ عليه بجهده، ويعين له رجلا غني عدل حتى لا يترك أحدا يتصرف في شيء منه إلا بأمر القاضي، وعليه أن يتفقد العاملين فيه، ويتأكد من المدخول والمصروف؛ أي بالمعنى المعاصر عمل جرد سنوي ولو أمكن كل شهر فهذا أصلح لئلا تقع الخيانة وتفسد الأمانة[6].

كما قام المرابطون بتحري العدل في جباة الأموال والعمال؛ والدليل على ذلك رسالة بعثها يوسف بن تاشفين لأحد عماله يقول فيها: "اتخذ الحق أمامك، واملك زمام يدك، واصبر عليه في القوي والضعيف أحكامك، وارفع لدعوة المظلوم حجتك، ولا تسد في وجه المضطهد بابك، ووطن للرعية ـ أحاطها الله ـ أكنافك، وابذل لها إنصافك، واستعمل عليها من يرفق بها، ويعدل فيها، واطرح كل ما يحيف عليها ويؤذيها ومن سدد عليها من عمالك زيادة، وخرق في أمرها عادة أو غير رسما، أو بدل حكما، أو أخذ لنفسه منها درهما ظلما؛ فاعزله عن عمله، وعاقبه في بدنه وألزمه ما أخذ متعديا في أهله، واجعله نكالا لغيره حتى لا يقدم

---

[1] . الحميري(بن عبد المنعم): الروض المعطار في خبر الأقطار،( تحقيق إحسان عباس)،ط2، مطابع هيدليرغ، بيروت،1984م، ص: 197.

[2] . عبد الله بن بلكين: التبيان، ص: 129.

[3] . محمود علي مكي: وثائق تاريخية جديدة في عصر المرابطين،رقم 4، المعهد المصري للدراسات الإسلامية، مدريد، 1959-1960، ص: 173.

[4] . حسين مؤنس: نصوص سياسية عن فترة الانتقال من المرابطين إلى الموحدين، مجلة المعهد المصري للدراسات الإسلامية بمدريد، العدد3، رسالة رقم 1، 1955، ص: 113.

[5] . المرجع نفسه ونفس الصفحة.

[6] . ابن عذارى: المصدر السابق، ج3، ص: 10.

منهم أحد على مثل فعله"[1]. وحسب هذه الرسالة وجدنا أن المرابطين عملوا على عزل العمال إذا خانوا الأمانة ومعاقبتهم عقابا بدنيا.

أما إذا انتقلنا إلى دولة الموحدين نجد أنهم طبقوا سياسة المحاسبة نتيجة لما رأوه من مظاهر الفساد المالي المتفشي في البلاد، وذلك عن طريق بعض الجباة والعمال الذين يفرضون على الناس المغارم والمكوس ويدّعون أنّها للمخزن، وفي مقدمتهم عبد المؤمن بن علي الذي شدّد في محاسبة ولاة الأمر[2]، كما أوقع الخليفة أبو يعقوب بن عبد الرحمان بن يحيى مشرف مدينة فاس لما صح عنده خيانته وحمله على الرعية وإذايته[3]. كما عاقب مشرف تلمسان سنة (579هـ/1183م)، حيث يقول "ابن عذارى": "وفيها- أي سنة 579هـ - كانت السطوة بأبي زكرياء بن حيون شيخ كومية وبابنه علي الذي كان مشرف تلمسان وغيره"[4]. وكذلك عاقب المنصور الموحدي سنة (584هـ/1188م) مشرف مرسية وطلب منه إحضار المجابي، وضرب بالسوط حتى مات[5].

**خلاصة:**

انتهينا من هذا المقال بخلاصة هي أن كل من دولة الأدارسة والمرابطين والموحدين اهتمت بتنظيم شؤونها المالية وذلك بإنشاء جهاز إداري للنظر في النواحي المالية؛ بداية بإنشاء الدواوين المالية ورغم أن المصادر والمراجع التي اعتمدنا عليها لم تشر إليها صراحة زمن الأدارسة إلا أنه في عهد المرابطين تنوعت هذه الدواوين؛ فوجدنا ديوان الغنائم ونفقات الجند وديوان الضرائب وديوان الجباية وديوان مراقبة الدخل والخرج، كما وُجد عند الموحدين نفس الدواوين المالية التي اعتمد عليها المرابطين من قبل، ولكن استفرد الموحدون بديوان لم يكن موجودا من قبل وهو ديوان التمييز رغم اختصاصه بالنفقات العسكرية يمكن اعتباره ديوان مالي، وهذه الدواوين ساهمت في تنظيم وظائف بيت المال المختلفة جباية وإنفاقا.

كما خصصت الدول الثلاث عمال للنظر في النواحي المالية، وتم تنظيم الوظائف المالية لبيت المال ، كما تحددت مواعيد وأماكن جمع المال، فضلا عن ذلك تم مراقبة المشتغلين بالشؤون المالية من طرف ولاة الأمر ومعاقبتهم عند استغلالهم لأموال الشعب؛ وهذا أدى إلى السير الحسن للإدارة المالية لبيت المال.

أما إذا انتقلنا إلى السياسة المالية عند الأدارسة والمرابطين والموحدين؛ وجدنا أن السياسة المالية التي طبقتها كل دولة من الدول الثلاث في بداية عهدها أي في عهد قوتها وازدهارها ليست نفسها السياسة المالية التي لجأت إليها في آخر عهدها أي عصر ضعفها وانهيارها، حيث أن كل دولة من الدول الثلاث طبقت مبادئ الشريعة الإسلامية في جباية الأموال في عصر قوتها، وهذا ساهم في تنظيم وظائف بيت المال تنظيما محكما خاصة من حيث الواردات والنفقات، مما أدَى إلى رضا الشعب وحبه لهذه السياسة المالية. ولكن لما زادت توسعات الدول وكثرت نفقاتها وزادت احتياجاتها المالية بحثت عن موارد مالية أخرى مما اضطرها على

---

1 . أبي نصر الفتح بن خاقان: قلائد العقيان في محاسن الأعيان، تونس، 1996، ص: 12.

2 . Bourouiba-Rachid: Abd-Almoumin flambeau des Almohades,2eme edition, Reghaia,1982,p76.

3 . ابن عذارى: المصدر السابق، ج4، ص158.

4 . ابن عذارى: المصدر السابق،ج4(طبعة تطوان)، ص53

5 . المصدر نفسه ونفس الجزء، ص124.

الخروج عن المبادئ التي أعلنتها في أول عهدها، وبدأت في فرض ضرائب منافية للشرع مما أدى إلى سخط الرعية وكثرة شكاياتها؛ وهذا أيضا في عصر ضعفها.

وفي الأخير يمكن الخروج باستنتاج؛ أنَ الإدارة والسياسة والرقابة المالية خلال الفترة التي حددناها للدراسة كانت منظمة تنظيما محكما مما أدى إلى تنظيم بيت المال وتنظيم وظائفه من حيث المداخيل والمصاريف، والدليل على هذا التنظيم اشتمال الإدارة المالية على دواوين مالية. واتباع سياسة مالية حكيمة خاصة عصر قوة الدول الثلاث؛ هذا فضلا عن مراقبة المشتغلين بالشؤون المالية ومعاقبتهم عند استغلالهم لأموال الشّعب وهذا ضمن السير الحسن لبيت المال في تأدية وظائفه.

**قائمة المصادر والمراجع:**

**المصادر:**


1)- ابن الأثير(عز الدين، ت630هـ): الكامل في التاريخ، ج5، دار صادر، بيروت، 1966م.

2)- ابن أبي زرع الفاسي (ت 726هـ): الأنيس المطرب بروض القرطاس في أخبار ملوك المغرب وتاريخ مدينة فاس، باريس، 1860م.

3)- ابن سعيد المغربي: المغرب في حلى المغرب، ( تحقيق شوقي ضيف)، ط3،دار المعارف، القاهرة، 1980.

4)- ابن صاحب الصلاة ( ت 594هـ): المن بالإمامة على المستضعفين بأن جعلهم الله أئمة وجعلهم الوارثين، السفر الثاني،( تحقيق عبد الهادي التازي)، دار الأندلس، بيروت،1964م.

5)- ابن القطان الكتامي: نظم الجمان لترتيب ما سلف من أخبار الزمان، (تحقيق محمود علي مكي)، المطبعة المهدية، تطوان، المغرب، (د ت ط).

6)- أبو بكر محمد الطرطوشي: سراج الملوك، القاهرة،(1269هـ /1852م).

7)- أبو عبد الله الحميدي: جذوة الاقتباس في ذكر ولاة الأندلس، ( نشره محمد بن تاويت الطنجي)، القاهرة،1952.

8)- أبو الوليد ابن رشد: البيان والتحصيل،ج12،( تحقيق محمد صبحي) ،بيروت، 1984.

9)-أحمد بن محمد (ابن القاضي): جذوة الاقتباس في من حل من الأعلام مدينة فاس، طبع حجر، فاس، 1209هـ

10)-أبي نصر الفتح بن خاقان: قلائد العقيان في محاسن الأعيان، تونس، 1996.

11)- الإدريسي ( الشريف أبو عبد الله، ت 562هـ): نزهة المشتاق في اختراق الآفاق، (تحقيق محمد حاج صادق)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1983م.

12)-الحميري(بن عبد المنعم): الروض المعطار في خبر الأقطار،( تحقيق إحسان عباس)،ط2، مطابع هيدليرغ، بيروت،1984م

13)-السلاوي( أبو العباس أحمد): الاستقصا لأخبار دول المغرب الأقصى،( [1] . ابن عذارى: المصدر السابق، ج1.

14)- عبد الله بن بلكين: التبيان عن الحادثة الكائنة بدولة بني زيري في غرناطة، ( نشره ليفي بروفنسال)، 1941.

15)- عبد الواحد المراكشي: وثائق المرابطين والموحدين، ( تحقيق حسين مؤنس)، ط1، المكتبة الثقافية الدينية، مصر،1997.

16)-لسان الدين بن الخطيب: تاريخ إسبانيا الإسلامية أو أعمال الأعلام في من بويع قبل الإسلام من ملوك الإسلام، (تحقيق ليفي بروفنسال)، دار الكشوف، بيروت،1956م.

17)- الماوردي (أبو الحسن علي بن محمد بن حبيب البصري، ت450هـ): الأحكام السلطانية والولايات الدينية، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1985.

18)-محمد ابن عبدون: رسالة في الحسبة،(نشر ليفي بروفنسال)، القاهرة،1955.

19)- محمد بن محمد الأندلسي السراج : الحلل السندسية في الأخبار التونسية (تحقيق محمد الحبيب الهيل)، المجلد2،ط1،دار الغرب الإسلامي، بيروت،1985.

**المراجع بالعربية:**

1)- إبراهيم خليل السامرائي وآخرون: تاريخ العرب وحضارتهم في الأندلس،ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا،(د ت ط).

2)- جمال أحمد طه: مدينة فاس في عصري المرابطين والموحدين، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2001.

3)- الحبيب الجنحاني : دراسات في التاريخ الاقتصادي والاجتماعي للمغرب الإسلامي، ط2، دار الغرب الإسلامي، لبنان،1986.

4)- حسن أحمد محمود: قيام دولة المرابطين، صفحة مشرقة من تاريخ المغرب في العصور الوسطى، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 1996.

5)- حسن علي حسن: الحضارة الإسلامية في المغرب والأندلس، عصر المرابطين والموحدين،ط1، مكتبة الخناجر، القاهرة، 1980.

6)- حسين مؤنس: نصوص سياسية عن فترة الانتقال من المرابطين إلى الموحدين، مجلة المعهد المصري للدراسات الإسلامية بمدريد، العدد3، رسالة رقم 1، 1955.

7)- سعدون عباس نصر الله: دولة الأدارسة في المغرب العصر الذهبي،ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1987.

8)- شارل أندري جوليان: تاريخ إفريقية الشمالية،(ترجمة عوض أباظة)،ج2،القاهرة،1968.

9)- عبد الله بن العباس (الجراري): تقدم العرب في العلوم والصناعات وأستاذيتهم لأوروبا، ط1، دار الفكر العربي، 1961

10)- عصمت عبد اللطيف: المرجع السابق،ص223. عصمت عبد اللطيف دندش: الأندلس في نهاية المرابطين ومستهل الموحدين، عصر الطوائف الثاني، ط1،دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1988م.

11)- عنان محمد عبد الله: عصر المرابطين والموحدين في المغرب والأندلس، القاهرة، 1964م.

12)- مجهول: رسائل موحدية من إنشاء المكتبة المؤمنية، الرباط، 1941.

13)- محمد حباني: خصائص المدن المغربية في عصر الدول المستقلة، رسالة ماجستير، مخطوطة، (د ت ط).

14)- محمود إسماعيل: الأدارسة (حقائق جديدة)، ط1، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991.

15)- محمود علي مكي: وثائق تاريخية جديدة في عصر المرابطين،رقم 4، المعهد المصري للدراسات الإسلامية، مدريد، 1959-1960.

16)- يوسف أشباخ: تاريخ الأندلس في عهد المرابطين والموحدين، (ترجمة محمد عبد الله عنان)، ط2، مطبعة لجنة التأليف والترجمة، القاهرة، 1958م.

**. المراجع بالأجنبية:**

1-Bourouiba-Rachid: Abd-almoumin flambeau des almohades,2eme edition, Reghaia,1982..

2— Eustache: campus de dirhams idrisides et contemporains, Rabat, 1970..

3— - Ibn abi zara, rawd al-qirtas. (trans.a. huici miranda), Valencia, 1964.

4— Levi-Provensal: Seville musulmane du début du XII Siècle: le Traite d"Ibn abdun sur la vie urbain et les corps de matiers; p; XI.

# PRAGMATIC USES OF TRANSLATION TERMINOLOGY

Prof Saida KOHIL , Rima LARIBI
Laboratorof translation (TRADIL), BadjiMokhtar University( Algeria)

**Abstract**

Terminology for the translator is the means with which he can llumine context. Our study in that concern sheds the light on translation terminology in use. Investigating knowledge component in translation studies tends to assimilate concepts. We have noticed through our readings the flexibility with which translation terminology moves across disciplines.

**Keywords:** PRAGMATIC- TRANSLATION- TERMINOLOGY- CONCEPTION- FLEXIBILITY.

**ملخص**

إن المصطلح للمترجم آلته التصورية يختزل بها المفاهيم و ينيرها عبر سياقات معرفية متغيرة تنبجس مثاقفة وترجمة.

تتعلق الدراسة بمصطلحات علم الترجمة وعبورها المفاهيمي من حقول معرفية متعالقة .أحالتنا قراءة المراجع لتأصيل المصطلح الترجمي إلى المرونة في التداول والثراء في التعبير عن مفاهيم العلم الجديد.

الكلمات الدالة: التداولية، الترجمة، المصطلحية ، التصور ،المرونة.

## Introduction

We underline in the introduction of this article the methodological plan that may help us analyzing the flexibility of translation terminology within a context in which disciplines interact and complete each other. We demonstrate the first steps towards an academic thinking that paved the way to the establishment of standard terminology, a terminology that had to migrate from one field to another. Seven terms have been tracked in this research, they represent the main terms used in translation studies and they are: faithfulness, literal translation, equivalence, borrowing, transposition, interpretation and reception. We will clarify their belonging to translation theory and the special use of each one in translation, we will also expose what we think is the main issue with translation terminology and that is the reception of concepts considered as the tools of understanding and interpreting, therefore, the quantitative criterion has hardly any importance. Translation is mainly about concepts, and terms are there only to give form to what has been assimilated to compare afterwards, debate and communicate.

Translation is an intellectual faculty that can be developed through methodological stages based on the perfect assimilation that can be achieved only when the translator has acquired the aptitude to execute some cognitive techniques. This study hence requires a dialectic approach of the role of the translator vs that of the terminologist in a context where the tendency to automate translation is becoming apparent. At the end of our study, we recommended the recourse to collective work when creating translation terminology banks; such work starts with the assessment of texts and concepts based on encyclopedias, magazines and books contents all the way to functional uses and advertisement within specialized canals supervised by a determined authority.

### 1. Analysis Methodology

The theme running throughout this study is translation research terms. We have developed this theme after multiple readings in translation studies and translation terminology research, during which we have noticed that a paramount importance was given to terms that stem from linguistics, scientific, technical and literary fields. Our choice was an attempt to expose concepts closely related to translation studies.

We have first attempted to find a corpus of texts to tackle this issue but we did not find any, this deadlock we have reached is related to the fact that translation studies is still an unexplored branch, that is why we have adopted a work methodology similar to that we are applying in our ambitious project entitled "Analytical Lexicon of Translation Studies Terminology", our methodology consists in reading encyclopedias, magazines and specialized books in translation studies to extract research terms all with their definitions. We had also analyzed the same terminology within dictionaries and have noticed that all what dictionaries offer is linguistic definitions, the specialized meanings are being ignored in most cases, this is why our study was not a linguistic one, we have instead attempted to define each term after having analyzed it, pursuing in this context the process used in dictionaries and terminology databases, we have pointed out each time the flexibility of the seven terms and the meaning shifts when moving from conventional to a pragmatic use. The seven terms analyzed have been used in different fields such as philosophy, linguistics, literature and criticism. In translation studies, each term has been submitted to new theoretical and practical contexts thus pragmatic uses have emerged, the dialectical character of that terminology starts from their aptitude to shift from one field to the other.

The choice of the seven terms mentioned above is related to their recurrence in translation studies, they are also considered as key terms in academic studies, the choice we have made therefore is very relevant.

## 2. Theoretical Establishment

Language in use gives ideas more momentum and enlightens spirits. The role of translation becomes eminent due its role in acquainting us with the other. In our context, there is no place to mention in details the process of translation and the origins of translation studies in which was born and used the translation research terminology, we are instead going to give a quick description of this process which was first started by the Arabs through a regular multi-sourced and huge translation movement that included mostly literal translation and arabization. Some very important theoretical visions are mentioned in *Kitāb Al-Hayawān*(The Book of Animals) of Al-Jahiz:

- Having a firm grasp of the subject of translation;
- Having a specialized knowledge;
- Having an equal knowledge of both the source and target language;
- Having a thorough knowledge of the author style;
- Being faithful to the original text;
- Untranslatability of Kuran and poetry.

The Arab legacy in translation was mainly about practical texts which contributed in the launch of the Arab civilization, a fact that Zigreid Honkee has praised: Cultures that the Arab have saved have been given a new life and all what has been translated was made available to everyone, they did not translate into an obsolete language spoken only by an elite as was the case of Latin in the West since the eighteenth centry, their language was instead a prestigious language, that of the Kuran, it was that work of translation that presented an important pillar of the Arab culture.[1]

As for the West, translating was mainly spread in Andalucia and Italy since the European Renaissance in the fourteenth century up to nineteenth, after Latin was widely spread and translated into national languages. The later Latin Translation movement has started with Martin Luther translation of the Bible into German. A movement of translation

---

[1] زغريدهونكة، شمس العرب تسطع على الغرب (دارالآفاق الجديدة، بيروت لبنان، 1985 ط6) ، 378.

has then taken place in the United Stated of America as in England and was associated to philosophical, religious, institutional, technical and educational ideas.

### 3. Theorizing about Translation

Harris was the first to use the term «transtologie» in 1977 to describe the science of translation, Vázquez has called it "*traductologie*", the divergence has stigmatized translation in the West, it was due to Berman that the difference between *traduction*-translation has been made.

Translation theory refers to a set of practical concepts resulting from the practical process of translation and from some translators attempts to resolve certain difficulties; this theoryattached to applied linguistics went through three principal phases:

-*Prelinguistic stage*: during which translation was approached from a philosophic point of view -in order to discuss some concepts like faithfulness vs literal translation;

-*Linguistic stage*: it extended from the sixties to the twentieth century; translation was analyzed from a linguistic point of view. The different linguistic trends had each a given vision about translation;

-*Post linguistic stage*: extends from the twentieth century up to now. In this stage, the two precedent stages were combined. Transation was present in many fields, and it was approached from a scientific point of view. At this current stage, a unique theory of translation is very eminent.

Translation theories have taken many forms, some of which are objective, others are more methodological. The historical stages translation studies went through had a great impact on its image today. The impact of linguistics was very important at the beginning, translation studies have then been influenced by a scientific methodology and they have acquired a scientific standard but at this stage they are completely independent from linguistics. In his two books"Linguistics and translation"and "Theoretical Issues in Translation", Georges Mounin presented the relationship between translation and comparative literature as legitimate until scientific research- due to contrastive analysis methods used in applied linguistics- could make use of linguistic theories to resolve some issues related to language. Didactics research had a significant impact on translators' vision about the relationship between words and meaning: Nida's book "Towards a Theory of Translation" was visibly influenced by Chomsky, whereas Catford who made use of linguistic registers was visibly influenced by Halliday, Federov, in his preface introducing a translation theory has drawn upon the results of the structural theory to find solutions when translating. Furthermore, the impact of sociolinguistics and didactics on translation can be noticed in Newmark books and even Vinay and Darbelnet translation techniques have a tight relationship with stylistics, and Katharina Reiss' theory was based on interwoven disciplines such as semiotics, functional methods, discourse analysis and pragmatics.

We admit when taking a look at contemporary theories of translation that new approaches in criticizing translation - regardless of text types- are being set up. Different authors like Juliana House,Jeremy Munday, Mona Baker, GideonToury, Susan Bassnet, Sherry Simon and Lawrence Venuti have been each attempting to build their own methods and streams, the result of that diversity was a terminological divergence within a flow of terms that needed a meticulous analysis linguistically and etymologically[1]

### 4. Foundations of Translation

Translation terminology arose from knowledge accumulation starting from the first writings of Cicero in which he made the difference between literal translation and meaning

[1] سعيدة كحيل نظريات الترجمة، بحث في الماهية و الممارسة ، مجلة الآداب العالمية(اتحاد الكتاب العرب ، سوريا، ، العدد ،4، 08)135.

translating. In the twentieth century, and especially during its second half, efforts of theorizing have reached their climax when research results in several disciplines like psychology, educational linguistics and epistemology gave rise to new concepts in translation studies.[1] Translation studies have made use of these disciplines in order to establish its theoretical background with its key terms. As far as the main subject of translation is language, all linguistic theorization should also have an impact on translation theory. Linguists concerned with translation and translators influenced by linguists have in common established a translation terminology - some of them have been cited above- they have all agreed that all translation theories come out of practical experiences. Since translation is the standardization of terms, the incarnation of concepts, the reconciliation and the comparison of different approaches, it was important for translators to have their own terminology, a terminology that refers to translation techniques. It is important in this context to notice that this 'theorizing' current has been harshly criticized by some translation scholars who consider that theoretical and terminological research is technically, theoretically and methodologically pointless as translation is mainly an art; others have encouraged theoretical research as it permits to have a whole translational apparatus concerned with terminology.

### 5. Translation Terminology as a Concept

Translation terminology is referred to as "a terminological unity composed of a signal component that refers to a concept"[2] the concept referred to here is supposed to meet practical needs within a practical and theoretical context of translation. Translation terminology is also considered as "some a set of terms that aim to classify language facts or some translation processes when moving from one language to another"[3]. This terminology is constituted of closely related terms that refer to precise scientific facts or processes.

### 6. Flexibility of Translation Terminology

Complementarity between disciplines gives more flexibility to terms as they move from one field to the other and may have hence many uses, translation terminology can originate from philosophy, ethics, mathematics, physics, linguistics and criticism, it becomes at the end an integral part of a new terminology belonging to translation studies. Definitions can afterwards be determined according to the context. Terms deviate constantly from their original uses and gain new connotations, nothing remains constant and they may vary as they move constantly. One example is the translation of the French*: langue source/langue cible* which become respectively in Arabic:*اللغةالمنقول منها والمنقول إليها*,terms that were used in Aljahiz'book "*Kitabal-Hayawan*"*(*Book of Animals*)*, other terms are also used such as: *اللغة الأصل واللغة الهدف*. Although the genitive in Arabic cannot replace the adjective, it would be preferable to make use of the original Arabic structure in use. Translation lexicon is not a rich one, this explains why we are very anxious about widening it. We believe that the creation of research groups and research unities in charge with creating and developing terminological banks in translation within Arab and western laboratories and, the creation of such groups needs a huge collaboration between western and Arabic laboratories since translation terminology should be common between all cultures and languages. Such efforts can attain their purposes only when research results are exploited in academic studies written in Arabic in order to analyze and standardize this terminology. The flexibility of translation terminology and its specificity can be achieved only within a multidisciplinary context.

---

[1] أحمد الجوهري، منهجية الترجمة، المقارنة و التأويل، (طبعة الجسور ، المغرب، 2003) 33.

[2] توفيق الزيدي، جدلية المصطلح و النظرية النقدية ، (قرطاج 2000، تون ، (1998) ط1، 34

[5] .جان دوليل و آخرون، مصطلحات تعليم الترجمة، تر: جينا أبو فاضل و آخرون(بيروت، 2002) 11

## 7. Key Terminology in Translation Studies

From Conception to Pragmatic Use Translation Studies has a huge terminological basis from which we have selected seven terms considered as the most important in both theory and practice.

7.1 Faithfulness

Defining this term was made with reference to readings in journals and books in translation studies. One of the most important definitions is that made by Cicero, it comes from his experience in translating Latin speeches. He made the difference between faithfulness and literal translation:

"I did not translate as an interpreter, but as an orator, keeping the same ideas and the forms, or as one might say, the figures of thought, but in a language which conforms to our usage and in so doing, I did not hold it necessary to render word-for-word, but I expressed the general style and the force of language."[1]

Faithfulness according to him owes to the original text. Schleiermacher's concept of loyal translation can be made only through two substantial methods according to which the translator leaves the author in peace, as much as possible, and moves the reader toward him. Or he leaves the reader in peace, as much as possible, and moves the author toward him. Schleiermacher's preference goes to the first method. Some other theoreticians define faithfulness in the same way they define translation itself. Faithfulness thus can be achieved when (1) languages are perfectly mastered and clarity of meaning is guaranteed and (2) loyalty to the author view is achieved.

The definition of 'faithfulness'is established on its opposition to the concept of 'betrayal', it is also seen as the compatibility with the original

model, this includes some features such as precision and honesty, the translator reproducing honestly the original is one example of it.[2] Faithfulness in translation is one of the thorniest issues and a key concept in translation studies, being loyal has always been a controversial matter that sways between being loyal to the form or to the content on the other. One of the most important questions in this concern is that of determining what the translator should be faithful to.

The concept of faithfulness was first a term used in ethics, it becomes after that more present in translation studies when DanikaSeleskovitch has first used it combined with the concept of 'translation efficiency' which consists in conveying the meaning and having the same effect on the target language reader. Faithfulness according to her is mainly about the meaning. Some other theoreticians believe that the concept of faithfulness is closely related to these four elements:

- Faithfulness to the source language;
- Faithfulness to the target language;
- Faithfulness to the target reader;
- Faithfulness to the period of the book.

Amparo HurtadoAlbir considers that the concept of faithfulness has to be looked at within three hypotheses: subjectivity, historicity and functionality. Subjectivity is about the translator choice in being literal or free: in being literal, the translator attempts to put greater

[1] Rita Copeland, Rhetoric, Hermeneutics and translation in the middle ages: Academic traditions and vernacular texts (Cambridge university 1991),49.

[2] Alain Rey, Le Robert, (France loisir, Paris,1995), 428.

emphasis on linguistic features of the original text, in covering them, he aims to convey only the meaning. Historicity is about updating the text and considering the aesthetic and ideological differences between two eras, the translator is being in this context confronted to metalinguistic elements.

As for functionality considered as the third determiner of the concept of faithfulness translation within it becomes a dynamic act that achieves translation purposes in a functional perspective. As the experience of translating is completely different from that of writing, and as readers are also different, the question of George Mounin about "beautiful *infidels"* remains relevant especially when he wondered: can we speak about faithfulness in translation, should a translation be always faithful.

7.2 Literal Translation

The French dictionary [1] provides a clear definition of literal translation which has a different use from that in translation studies, for it refers to the translation made word for word with a slight allusion to the real meaning.[2]

Literal translation according to Vinay and Darbelnet is the transfer made from source language to target language in a meticulous and correct way so that it can permit a structural compatibility. It is the solution according to Newmark specially when equivalence is not possible, the term'literal translation' can interweave with faithfulness due to divergent visions of the nature of transfer. This issue can be tackled in terminology.

7.3 Borrowing

The Arabic language uses the termالاستعارة ('al-*isti'ara*') to refer to 'borrowing', another term is also common and that is الاقتراض ('Al-iqtirad'). In fact, most terms in translation studies have been borrowed from other disciplines, they have then been used in linguistics before they became part of translation terminology. In Arabic, the term 'al-isti'ara' does not refer to 'metaphore' as used in rhetoric but to one of translation techniques coined to meet a terminological need:"Metaphor sheds the light on some features and conceals some others".[3] Borrowing and simulation referring to the same concept. Furthermore, the same dictionary considers that borrowing occurs when languages are in contact or in cases of linguistic, cultural or lexical gaps. In order to adapt borrowed words appropriately, they should undergo some phonetic and lexical modifications.[4] VinayandDarbelnet on the other hand classify borrowingas a direct translation technique, it represents one of the easiest and the most flexible cases in translation, words transferred loses all their particularities in the source language and acquire new ones, as is the case with the word *Alcohol* or *Autostrade* borrowed from Italian to become in French *autoroute*.

When translating the recourse to borrowing is made not only in respect of the stylistic features of the language but of the whole linguistic system, although this may not convey a special significance in the target language. Borrowing is thus a direct translation technique, one of its case in the Arabic context is arabization. Federov considers that making recourse to borrowing may be the only solution the translator may recourse to when translating proper nouns, countries names, the names of newspapers and the names of streets, Newmarkagrees with him: in his book *Approaches to Translation*, he dedicated a whole chapter to borrowing in which he analyzed all different uses of this technique.

---

[1] Ibid., 594

[2] جورج لايكوف و مارك جونسون، الاستعارات التي نحيا بها، تر: عبد المجيد جحفة، (دار توبقال للنشر، المغرب ، ط1 ، 1996 ) 146

[3] Galisson, Robert, and Coste Daniel. 1998.*Dictionnaire de didactique des langues*.France: Librairie Hachette

[4] سعيدة كحيل، تعليمية الترجمة، رسالة دكتوراه مخطوط، (جامعة عنابة، 2007)

7.4 Equivalence

The origins of this term can be tracked back in mathematics and logic, this explains why some books use: *التعادل* (‘*attaadul*’)to refer to it, as with *Mohamed Anani*. The term has been then used in linguistics and despite the divergence in its use in translation studies, it was commonly used. Equivalence is a high-ranked technique, being able to apply it, requires an encyclopedic knowledge and a rich general culture for the translator can modify the whole linguistic structure of the original such with the French: *On n'est jamais si bien servi que par soi meme*, which becomes in Arabic ما حك جلدك مثل ظفرك and in English: *If you want it doneright you better do it yourself, examples are countless in this context*.[1]

As for the linguistic meaning of the term, the Robert dictionary does not cite its use in translation studies, the word remains connected to the equality of values and the perfection of correspondence. It is important to notice that this term is specifically flexible: from comparative literature to translation studies, it is one of the most important terms that are constantly present in research and contemporary theories. *Vinay* and *Darbelnet* have also attempted to define the term, their definition is considered as classic, for equivalence for them may happen within languages divergence what makes translation impossible, such debate is closely related to the issue of faithfulness. A view shared with Gideon Toury.Eugene Nida has contributed in shaping this new concept; he considered it from two different but complementary points of view:

-*Formal equivalence*: a technique that aims to give both content and message the same importance, this technique can consequently refer to literal translation for the linguistic structure of the original as well as its meaning are kept, this is therefore a literal view of translation, the translator can add according to this process footnotes, as with the term *intifada* which has no real equivalent in the target language[2];

-*Dynamic equivalence*: the effect of translation is within this approach a priority, the translator should thus attempt to improve readability by translating thoughts rather than words. The more cultures are divergent, the better this technique works (as in the case when the transfer is made from Chinese into Arabic). Cases of interference and misguidance occur only when culture are similar and close, one example is false friends between French and English: confusion may occur between the French *physicien* and the English *physicien* or between the English *cry* and the French *cri*, or between *grave* and *grave*; examples are countless in this concern.

In the course of the seventies, the term ‘equivalence’ has witnessed a new modification when Katharina Reiss used it within her new concept: text types. Translation within this vision is about achieving functional and linguistic equivalence between two texts, it is- in this case- a positive mediator between texts that should be classified in order to be well interpreted.

Vermeer’s theory of *skopos* has approached equivalence within the act of translation which can be judged only according to the target text. When approached by linguists equivalence is an inadequate technique, it is for translators though a possible operation that guarantees translation even within languages and cultures divergence.[3]

---

[1].Pym, Anthony,. *European translation studies, une science qui dérange, and why Equivalence needn't be a dirty word.(*Association canadienne de traductologie , *TTR* , Études sur le texte et ses transformations, )vol. 8, no 1, 1er semestre 1995, pp. 153-176

[2] Dubois, Jean, et autres. 1972. *Dictionnaire de linguistique*.France: Librairie Larousse.

[3] Berman, Antoine. 1989."La traduction et ses discours." In *Meta* xxx(4):676.

7.5 Transposition

This term can be confused with other terms like ‘transfer’. Transposition is the process where parts of speech change their sequence when they are translated without changing the meaning of the original, it can be optional or compulsory and achieve esthetic or communicative purposes.

Transposition was mentioned by “Jean Dubois” he exposes the dynamism of that term which was coined and standardized in linguistics, he made reference to the use of Charles Baleywho considered that it is the relationship between one or many words of different natures having the same function. It is a grammatical transformation, transposition is the passage of words from one grammatical category to another, this technique was taken up by theoreticians such as Vinay and Darbelnet to refer to replacing verbs by adjectives and pronouns by nouns,[1] In the Arabic context, Abu-Hayan Tawhidi has used the word *نقل*(‘naql’, transfer) to refer to the transposition that consists in changing the placement of words. This technique is used by all translators who recourse to oblique translation, the most precise description made to characterize this term is that of Heidegger and Gadamer, transposition according to them is the technique that establishes understanding between people despite their differences.

7.6 Interpretation

Translation is basically an experience[2]in which the translator faces some constraints and conflicts because of the divergence of languages and their potential untranslatability; he also has to do with the reconstitution of meaning and the reproduction of the same forms. Translation is based on the respect of some ethics as to being loyal or disloyal, making the text conforms to the target culture or not. Linguistically, interpretation is the careful consideration of what is said or written, it is also a transfer that goes beyond the formal linguistic structures and without which the real meaning cannot be attained.

As to the dynamism of this term, Nasr Abu Hamed describes in his book *Reading Issues and Interpretation Techniques, how* it was present in different disciplines in western culture and was used afterwards in translation studies. The starting point was with Schleiermacher who was the first to use it, he considered that the text is a linguistic mediatory which transfers the author ideas to the reader, Heidegger on the other hand provides the term with a philosophical dimension related to existentialism for the artistic labor according to him does not unveil the author vision of the world in a given period but it rather unveils the existence in its philosophical dimension. Gadamer maintains that language does not refer to things but unveils itself by itself. Interpretation in the context of criticism is related to reception techniques, Gadamer affirms that the more the text is aesthetic and less functional, the better the reader is able to interpret it, this philosophical conception of the term has integrated it in the terminology of criticism. The Arabic culture on the other hand has made use of the term in some doctrines. These different uses in philosophy, criticism, literature and linguistics have given rise to a new use in translation studies for readability in translation is intimately related to the act of interpreting. Interpretation was united to the definition of translation considered as an interpretation of linguistic signs.

Interpreting in translation is about making the meaning visible using linguistic tools, it thus requires high intellectual faculties based on understanding, analyzing constructing, and imitating which all refer to intellectual processes used to attain cognitive conception.

Danika Seleskovitch and Marianne Lederer in their book “*Interpreter pour traduire”*, presented the term as referring to a constant conflict of ideas to reach the author intentions

---

[1] بول ريكور ، تر سعيد الغانمي، نظرية التأويل، الخطاب وفائض المعنى ، (المركز الثقافي العربي ،المغرب ، 2006) 53

[2] Berman, Antoine,Ibid.,676.

and make the reader understand them.The concept of ‘interpretation’ is thus defining of the translator function of understanding and contributing to a better understanding. Working on practical translated examples between French to English, the two female theoreticians could outline the forms of interpretation in translation.[1] They have dealt with interpretation issues in psychoanalysis and have concluded based on practical examples that interpreting is possible between German and French and that understanding is the key to a better interpretation.

7.7 Reception

Reception is a term used mainly in communicative theories, it is also used in information and messages conversion systems. In grammar, reception is defined as an interpreting act of sentences delivered to a recipient who describes and gives them meaning.[2] TawfikAzzidi prefers using ‘effect’ instead of reception which refers to an esthetic impact whether positive or negative.

From linguistics to criticism, the tem‘reception’ takes a speedy move and becomes a standardized term referring to a key concept in translation studies for it represents the translator first concern, that is getting to know all categories of potential readers.[3] Translation theoreticians link translation success to the achievement of equivalent effect. The interpretative theory established in Paris has defined the term in the same way: translation is hence not the mere transfer of linguistic components from one language to another but the achievement of the equivalent emotional and cognitive effect: The translator according to Aizer should play the role of the reader when translating. The recipient according to Haus plays a dynamic role in bridging the gap between the past of the text and its present.[4] This trend implements and gives more importance to the role of the reader, it is important though to notice that the translator exercise a certain authority on the reader as he handles interpreting and may modify and make some shifts from the original. In all cases, finding a translation that may suit every one's taste is something usually out of reach.

The role of the recipient in the Arabic context is either reduced to that of a collector or of a communicator, in the first case he just conveys the meaning in a way that any other person would do, in the second, he transfers the text taking into account the needs that communication may imply, he is in this case a narrator, the only difference is that the first transfer the text for educative purposes whereas the second does it for communicative purposes.[5]

8**. Efficiency of Shifts and Power of Pragmatics**

Analyzing dynamism of translation terminology allowed us to notice the functional migration of terms from scientific disciplines to bridge the gap between them and establish a pragmatic use of words in translation studies. We have noticed a patterned connection between concepts cited above despite their apparent difference. Terminology in translation can be classified within a special and specialized terminological apparatus, for that type of terminology has great flexibility moving from practice to theory. Translation theories tend to standardize these terms for translation process is very complex in addition to the fact that translation terminology is present in other disciplines too due to media explosion. This is also due to (1) the creation of educational programs based on translation terminology and (2) the

---

[1] Seleskovitch, Danika, and Marianne Lederer.. *Interpréter pour traduire*.( Didier Erudition, Paris France, 1996).

[2] Dubois, Jean, et autres. 1972.*Dictionnaire de linguistique*.France: Librairie Larousse

[3] Benjamin, Walter. 1971.*Mythe et violence*. Paris: Denoël.

[4] الجيلالي الكدية. ، الترجمة بين الهيرمونيطيقا و نظرية التلقي، ضمن الترجمة و التأويل ، كتاب جماعي،( منشورات كلية الآداب، 1995) ، الرباط ،58.

[5] .طه عبد الرحمن، الفلسفة و الترجمة ، (المركز الثقافي العربي، المغرب ،305 2000)، 366.

need of translation scholars to make use and communicate with a terminology that comes from different interrelated fields.

**9. Terminology versus the Translator: Divergence and Convergence**

The desire to establish a terminological database has resulted in an interrelated relationship between the functionality of terminology and translation considering that terminology is a science that studies concepts in their relation with terms that express them. It is a different discipline based in its form and substance on linguistics, logics, media and cognitive sciences in addition to all different fields of science. It is a field in the service of translators, lexicographers, responsible of linguistic planning.[1] The responsibility of the terminologist lies in:

- Transferring knowledge, aptitudes and technology;
- Making knowledge available to all;
- Stocking, putting in function and promoting scientific information.

The terminologist should have a background in translation, terminologists should cooperate with translators, because it is translators who can produce and adopt new affluent terminology, after what their work is collected in a terminological data bank.

**Conclusion**

Translation terminology has either to be strongly present in existing scientific fields, the translator in that case has to adopt it and contextualize it in its new field or it may be inexistent at all but assimilated as a concept for which he can find an equivalent in the target language. When a term is nonexistent, the collective work is more stimulated and research in translation becomes exhilarated. The translator is like an advertiser when it is about translation terminology, especially neologism. Creating and establishing a terminology in translation needs highly qualified translators as operations of analysis, construction and understanding are inevitable .

The flexibility of that terminology when it shifts from other disciplines to become an integral part of translation terminology demonstrates that a huge apparatus of terms is not a first need, for the most important task is to adapt precise terms according to the most urgent needs.

For this purposes, the following is recommended:

- Settling a work strategy between linguists and creating complementarity between disciplines under the umbrella of Arabic and western associations and organizations;
- Encouraging the translation of translation studies books, making them available and putting in use the terminology set in general and specialized writings;
- Contributing in the transfer of knowledge.

We also call for the elaboration of a cognitive translational discourse that can be done only when all efforts in different disciplines are coordinated to compile a dictionary of translation and interpreting terminology.

**Bibliography (English,French)**

Benjamin, Walter. 1971.*Mythe et violence*. Paris: Denoël.

Berman, Antoine. 1989."La traduction et ses discours." In *Meta* xxx(4):676.

Dubois, Jean, et autres. 1972. *Dictionnaire de linguistique*. France: Librairie Larousse.

Galisson, Robert, and Coste Daniel. 1998.*Dictionnaire de didactique des langues*.France: Librairie Hachette.

[1] علي القاسمي، مقدمة في علم المصطلح، (مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، 1987)، 6.

Pym, Anthony,. *European translation studies, une science qui dérange, and why Equivalence needn't be a dirty word.(* Association canadienne de traductologie ,*TTR* , Études sur le texte et ses transformations, )vol. 8, no 1, 1er semestre 1995, pp. 153-176

Rey, Alain. 1995. *Le Robert*.Paris: France loisir.

Rita Copeland, 1991, Rhetoric , hermeneutics and translation in the middle ages : Academic traditions and vernacular texts (Cambridge university,),

Seleskovitch, Danika, and Marianne Lederer.1996. *Interpréter pour traduire*. Didier Erudition, Paris France.

**Bibliography (Arabic)**

الجيلالي الكدية. ، الترجمة بين الهيرمونيطيقا و نظرية التلقي، 58، ضمن الترجمة و التأويل ، كتاب جماعي، منشورات كلية الآداب، الرباط 1995

بول ريكور ، نظرية التأويل، الخطاب وفائض المعنى، 53،تر سعيد الغانمي المركز الثقافي العربي ،المغرب، 2006

توفيق الزيدي، جدلية المصطلح و النظرية النقدية، 34، قرطاج 2000، تونس 1998، ط1،

المرجع نفسه،43-46

جان دوليل و آخرون، مصطلحات تعليم الترجمة، 11، تر: جينا أبو فاضل و آخرون، بيروت ، 2002

جورج لايكوف و مارك جونسون()، الاستعارات التي نحيا بها،146، تر: عبد المجيد جحفة، دار توبقال للنشر، المغرب ، ط1 ،

1996فاسيلس كوتسيشيتس، السبيل إلى نظرية لجوهر الترجمة، ،123، ترجميات ، دار جذور الرباط، المغرب، 2006

زغريدهونكة، شمس العرب تسطع على الغرب378، دار الآفاق الجديدة، بيروت لبنان، ، ط6، 1981

سعيدة كحيل، تعليمية الترجمة، رسالة دكتوراه مخطوط، جامعة عنابة، 2007.

سعيدة كحيل، نظريات الترجمة، بحث في الماهية و الممارسة، 135، مجلة الآداب العالمية، اتحاد الكتاب العرب ، سوريا، ، العدد2008.48

طه عبد الرحمن، الفلسفة و الترجمة ، المركز 305-366، الثقافي العربي، المغرب، 2000

علي القاسمي، مقدمة في علم المصطلح، 6، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، 1987

محمد الديداوي. الترجمة و التواصل ، ،46المركز الثقافي العربي، المغرب، ، ط1 ، 2000

محمد شاهين، نظريات الترجمة، 2007، 25.

# Effet du temps scolaire sur les comportements en classe chez les élèves âgés de 10-11ans

***Louisa MAROUF*[1], *Rachid KHELFANE*[1], *Ahmed DOUGA*[2], *François TESTU*[3]**
[1] *Laboratoire Société-Education-Travail SET Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, Algérie*
[2]*Université Alger2 Algérie,* [3]*Université François Rabelais Tours, France*

**ملخص:**

يتناول هذا المقال دراسة كرونونفسية أنجزت في إطار البرنامج الوطني للبحث (PNR) حول تقييم النظام التربوي الجزائري بدراسة الوتيرة المدرسية. تهدف هذه الدراسة إلى تبيان تأثير التوقيت المدرسي على السوك داخل القسم وهي تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد على شبكة الملاحظة لـ Testu. تظهر النتائج المتوصل إليها وبالنظر إلى المؤشر الإجمالي اليومي لعدم التكيف مقارنة بالمؤشر الأسبوعي لعدم التكيف أن التلميذين المختاران من كل مدرسة لا يتكيفان مع الحالة المدرسية وذلك يعود لجداول التوقيت المقترحة-المفروضة على التلاميذ المتمدرسين حسب نظام الدوام الواحد.

**الكلمات المفتاحية:** الوتيرة المدرسية، الكرونونفسية، السلوك داخل القسم، التغيرات اليومية، التغيرات الأسبوعية.

**Abstract:**

This research, a part of the National Research Program (NRP), is a chronopsychologic study which assesses the Algerian education system in terms of school schedules. It aims to establish daily and weekly variations in the behaviour of students in class, within the frame of descriptive studies based on (TESTU) observation grid. The results show that, under the daily average, overall index, compared to the week, two learners from each selected school do not seem to fit in the school situation or during the school day or during the school week. This leads us to the types of schedules proposed-imposed to students as simple vacation.

**Kywords:** school timetables, chronopsychology, classroom behaviour, daily variations, weekly variations.

.

---

**Introduction :** la rareté des études chronopsychologiques des comportements en classe s'explique par les difficultés méthodologiques que beaucoup de chercheurs dans ce domaine ont affrontées. Les racines de la chronopsychologie remontent à la fin du XIX$^{e}$ siècle et le début du XX$^{e}$ en s'appuyant sur les étapes et les méthodes de la chronobiologie. Cette discipline a été développée grâce à la méthodologie utilisée dans la psychologie expérimentale grâce à Fraisse en 1983 et Testu en 1986 et 1989. Ces chercheurs ont étudié les variations psychologiques et les variations de l'activité intellectuelle avec la même terminologie que la chronobiologie (Montagner, 1994). Leconte-Lambert voit la chronopsychologie comme un trait d'union important entre les études fondamentales et les études appliquées qui peut faire l'objet d'études sur les rythmes de l'activité ou servir de méthode à l'étude de l'analyse des processus psychologiques selon la variation du temps (Leconte-Lambert, 1994). La chronopsychologie et la chronobiologie ont présenté des données objectives sur les variations biologiques et psychologiques de l'activité intellectuelle de l'enfant basées sur des règles précises (Magnin, 1993) parmi lesquelles une durée de sommeil suffisante, car un réveil brusque risque d'avoir un impact négatif sur l'enfant

pendant toute la journée surtout si ce dernier ne bénéficie pas du temps nécessaire pour déjeuner.

Parmi les études chronopsychologiques réalisées en milieu scolaire on peut citer celle de Sikorski en 1879 qui a fait une dictée le matin à 100 élèves de tout âge avant de rentrer en classe et l'après-midi à quinze heures, il est arrivé à la conclusion que les performances connaissent une baisse progressive du matin à l'après-midi, il a remarqué aussi que les enfants commettaient plus d'erreurs l'après-midi à un taux de 33%. Dans le même sens, Laser en 1894 a tenté de déterminer la courbe moyenne de « fatigue » à travers une étude effectuée sur 225 élèves âgés de 10 à 11 ans qui ont cours cinq heures par jours. Il leur a proposé des exercices de calcul consistant à additionner deux chiffres et vingt chiffres puis de multiplier le résultat par un chiffre. Cette expérience d'une durée de dix minutes a montré que la rapidité du calcul était lente au début des cours, le matin, puis elle augmentait progressivement à la quatrième heure, puis elle baissait.

Le premier psychologue qui a introduit la notion du temps dans l'étude de la mémoire est Ebbinghaus (Testu & Clarisse, 1999) en 1897. L'étude a porté sur 26 classes de secondaire qui étudient cinq heures le matin, en leur proposant trois épreuves qui consistent à se rappeler oralement d'un nombre de chiffres, additionner, multiplier et remplir des vides avec des syllabes ou des noms. Il a remarqué l'augmentation de la mémorisation en début de matinée concernant la première tâche, cependant il a constaté lors de la deuxième tâche que la rapidité du calcul était lente au début des cours du matin et élevée à seize heures, puis de nouveau lente. Quant à la troisième tâche, il a observé que les élèves les plus âgés mémorisaient plus la première et la cinquième heure, alors que les plus jeunes élèves mémorisaient un peu le matin. Ainsi, Ebbinghaus a démontré qu'il y avait des variations journalières de la mémoire dues à d'autres facteurs ayant trait à l'âge, au type de tâche et au type de la mémoire en question (Testu & Fotinos, 1996).

Au début du XXe siècle, Gates a constaté en 1916 que plusieurs écoles américaines répartissent les matières de façon incompatibles avec les règles scientifiques. Il a imputé cela à des changements et à des contradictions dus aux résultats des précédentes études relatives à la mesure de la fatigue ou à la définition des moments d'attention. Gates a mené une profonde étude sur le développement quotidien de l'efficience cognitive chez les élèves âgés de 11 et 12 ans. Il a proposé une batterie d'épreuves incluant l'addition et la multiplication, deux épreuves de mémoire, une épreuve de connaissance (le degré de rétention, la connaissance) et un exercice comprenant le barrage de nombres et des exercices de labyrinthe. Ce chercheur est le premier à avoir mis en place la courbe des variations journalières des performances intellectuelles, et ce en faisant des contrôles en milieu scolaire, car il a montré que les performances arrivent à leur maximum dans certaines épreuves à onze heures et à leur minimum l'après-midi pour de nouveau augmenter en fin d'après-midi (Testu, 1994). Winch (1911) est parvenu à ces mêmes résultats (Testu &Fotinos, 1996). Gates a expliqué l'impact de l'ennui et de la fatigue sur les fonctions mentales.

On peut considérer Laird comme le premier à s'être intéressé à la définition du type de variations des performances hebdomadaires après qu'il a fait une expérience qui a duré six semaines sur 112 élèves anglais en 1925. Il a obtenu la meilleure performance dans les épreuves psychotechniques mardi et mercredi, et la pire performance jeudi, vendredi, samedi et dimanche (Testu & Fotinos, 1996).

Tous ces chercheurs expérimentaux ont démontré que les performances intellectuelles changent durant la journée et la semaine. Malgré ces études, il a fallu attendre Fraisse qui a donné au temps une dimension psychologique, il a aussi séparé les processus d'adaptation du changement en adoptant des normes prises de la physiologie, de la psychopathologie, de la psychologie génétique et de l'analyse des fonctions psychologiques ;

et des méthodes de la psychologie comportementale à travers laquelle il a tenté de cerner ce que fait l'individu pour connaître le temps et de se situer dans le processus de changement qui l'accompagne (Fraisse, 1967). Ce chercheur estime que le temps n'est pas une donnée concrète, mais un concept mis en place par l'homme pour prendre en compte le temps. Selon lui, la chronopsychologie consiste dans des comportements temporels, elle étudie les différentes situations d'adaptation de l'individu aux variations. Il propose trois formes d'adaptation qui consistent dans l'exigence, la connaissance et la maîtrise des variations.

En Algérie, des études chronopsychologiques sur les comportements en classe (Marouf 2008 ; Marouf ,Khelfane 2011; Marouf,Khelfane, Testu, Douga,Tamdjiat,2013 ; Marouf,2014) ont montré la nécessité de mener des études chronopsychologiques dans le système educatif algérien car ces données chronopsychologiques constituent un corpus objectif de connaissances qui permet d'améliorer les conditions d'apprentissage et de réduire les tensions et la fatigue à l'école dans la perspective d'optimiser la situation éducative et de lutter contre la déscolarisation, l'échec et la déperdition scolaires.

Au regard de ces aspects théoriques, Quels sont les profils de variations journalières et hebdomadaires de l'attention et des comportements de l'élève algérien scolarisé ?

- **Méthodologie :**

- **Type de la recherche :** cette étude s'inscrit dans le cadre des études descriptives, elle s'appuie sur la méthodologie adoptée par TESTU lors de l'évaluation des aménagements du temps scolaire en France (Testu, 1994 ;Testu et al, 1999, Testu et al,2003). Cette recherche propose une évaluation chronopsychologique de l'influence du temps scolaire sur les variations journalières et hebdomadaires des comportements en classe à l'école algérienne.

-**La sélection de l'échantillon :** les sujets de cette étude ont été choisis dans deux wilayas du centre (Tizi-Ouzou, Alger) en fonction de deux critères l'âge 10-11 ans et le niveau scolaire 5éme année primaire. Au total, 26 élèves à raison de deux élèves scolarisés dans 13 écoles adoptant le système de la simple vacation (8h-16h avec pause déjeuner de 12h à 13h, tous les jours ; dimanche, lundi, mardi demi-journée, mercredi et jeudi) ont été observés par 13 enquêteurs.

-**Outils et techniques d'investigation :** afin de collecter les données sur les rythmes scolaires en décrivant les comportements en classe, nous avons eu recours à la grille d'observation de TESTU traduite vers la langue arabe par Marouf en 2008 dans le but d'effectuer les comparaisons entre les écoles qui comporte des moments de la journée entrecoupés en séquence de 10mn de repos et d'autres d'observations. Les comportements observés représentent un indice de détachement par rapport à la situation scolaire, ils se composent d'indicateurs de faible éveil et d'indicateurs d'hyper- activité :

✓ **Indicateurs de faible éveil :** les bâillements, étirements, frottements d'yeux, affalements, rêveries.

✓**Indicateurs d'hyperactivité :** les agitations, déplacements imprévus, l'absence de réponse aux sollicitations

Il a été indispensable de former un groupe d'enquêteurs afin d'effectuer les observations au même moment de la journée (8h, 9h, 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15,16h, 17h) .Chaque observateur avait pour consigne de choisir 02 élèves sujets d'observation. Les observations ont eu lieu quatre jours de la semaine (Dimanche-Lundi-Mercredi-jeudi, les 10 séances effectuées ont été entrecoupées de période de repos de 10 minutes.

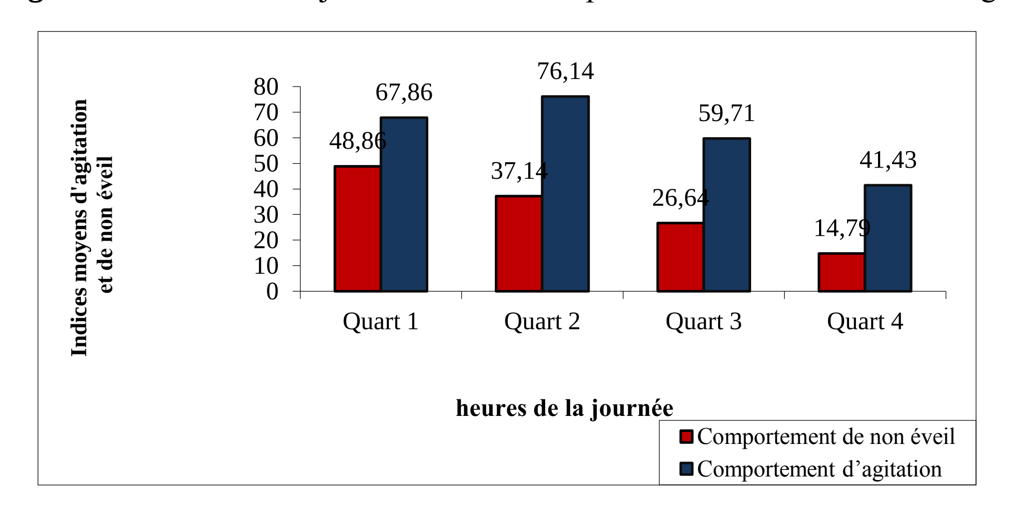
**- La collecte des données :** l'évaluation a eu lieu dans 13 écoles au cours de la semaine du 26 septembre au 03 octobre 2013 avec l'observation des comportements en classe qui s'est déroulée par un relevé des différents comportements observés sur la grille d'observation après avoir choisis les deux élèves à observer pendant la journée et la semaine à raison de séance

de 10 minutes entrecoupées de période de repos de 10 minutes. Les deux élèves de chaque école ont été choisis d'une manière aléatoire et compte tenu du nombre limité (26 élèves uniquement), il n'est pas question de pratiquer des inférences encore moins de généraliser les résultats obtenus.

- **Résultats :**

**1-Fluctuations journalières des comportements observés en classe :**

**Figure n°01 :** variations journalières des comportements de non éveil et d'agitation

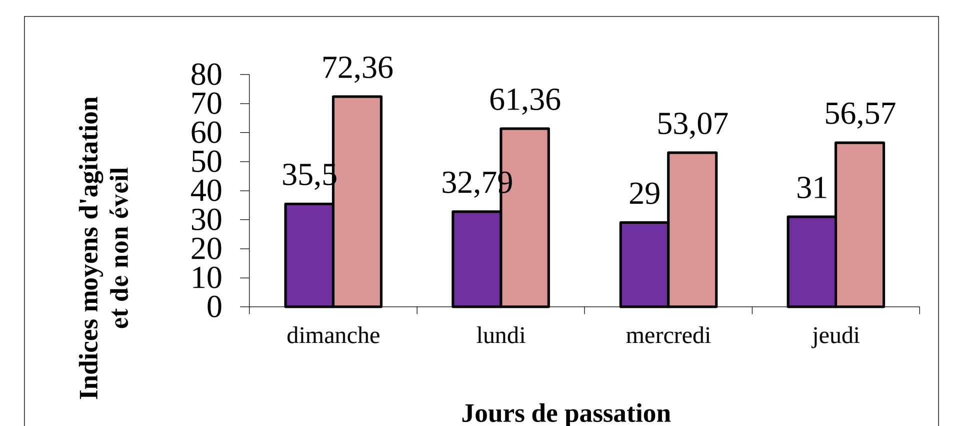



La figure n°01 représente les variations journalières des comportements en classe chez deux élèves de chaque école. Elle montre que les comportements d'agitation sont plus fréquents que les comportements de non éveil. Au cours de la journée, on constate que la matinée (8h-10h et 10h-12h), les comportements de non éveil sont moins nombreux avec une moyenne de (48,86 et 37,14) pour chaque quart en les comparant aux moyennes enregistrées (67,86) à (8h-10h) et (76,14) à (10h-12h) concernant les comportements d'agitation. Même constat pour l'après midi, les comportements de non éveil moyens des élèves est au plus bas niveau à (15h-17h) avec une moyenne de (14,79) mais restent élevés en début d'après midi à (15h-17h) avec une moyenne de (26,64). Les moyennes des comportements d'agitation apparaissent très élevées avec une moyenne de (59,71) à (13h-15h) et de (41,43) en fin d'après-midi entre (15h-17h).

Les comportements observés chez les élèves scolarisés sont illustrés clairement par la figure n°01. Le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante tout le long de la journée scolaire avec un pic au quart 2 (10h-12h) et une baisse au quart 4 (15h-17h). Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes à la baisse tout au long de la journée scolaire. Les fluctuations constatées au cours de la journée scolaire sont statistiquement significatives ($F (2,18 ; 28,38)=11,74 ; P<0,01$).

**2- Fluctuations hebdomadaires des comportements observés en classe:**

**Figure n° 02 :** variations hebdomadaires des comportements de non éveil et d'agitation



La figure n°02 représente les variations hebdomadaires des comportements en classe chez les deux élèves scolarisés dans les 13 écoles sélectionnées. Elle montre que les comportements d'agitation sont plus fréquents que les comportements de non éveil. Au cours de la semaine, on constate que le premier jour de la semaine scolaire algérienne qui est le dimanche une élévation des comportements de non éveil avec une moyenne de (35,50), puis une baisse graduelle de (32,79) le lundi à (29) le mercredi. Le jeudi reste la journée ou les enfants sont moins éveillés avec une moyenne élevée de (31). Quant aux comportements d'agitation, ils démarrent la semaine avec une moyenne très importante de (72,36) qui baisse légèrement le lundi avec une moyenne de (61,36). Cette moyenne diminue pour atteindre une moyenne de (53,07) le mercredi et enregistre une nouvelle élévation le jeudi avec une moyenne de (56,57).

Selon la figure n°02, les comportements d'agitation restent très nombreux en comparaison avec les comportements de non éveil au cours de la semaine d'évaluation chez les deux élèves des 13 écoles choisies pour l'étude. Le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante les deux premiers jours de la semaine et un pic le dimanche et une légère baisse le lundi. Les deux derniers jours d'évaluation le mercredi et le jeudi enregistrent une faible moyenne pour le premier et une légère élévation pour le second. Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes plutôt stables de jour en jour tout au long de la semaine scolaire ; les comportements moyens observés le dimanche sont élevés puis baissent légèrement le lundi pour atteindre le plus bas niveau le mercredi. Le jeudi enregistre une reprise d'une élévation des comportements de non éveil. Ces fluctuations sont statistiquement significatives ($F (1,76 ; 22,93)=1.18$ ; $P>0,05$).

**3- Indices journaliers et hebdomadaires de comportements de détachement par rapport à la situation scolaire :**

**1- Indice de comportements de détachement par rapport à la situation scolaire pour chaque quart de la journée :**

**Tableau n°01 :** indice de comportements de détachement pour chaque quart de la journée

| Heures / Comportements | Quart 1 (8h-10h) | Quart 2 (10h-12) | Quart 3 (13h-15h) | Quart 4 (15h-17h) | Indice global journalier de non adaptation |
|---|---|---|---|---|---|
| Comportements de non éveil et d'agitation | 116,72 | 113,28 | 86,35 | 56,22 | 372,57 |

Le tableau n°01 montre l'indice de comportements de détachement de la situation scolaire pour chaque quart de journée. Cet indice regroupe les comportements de non éveil et d'agitation car ils varient dans le même sens. Les deux élèves scolarisés dans chaque école sélectionnée présentent des problèmes d'adaptation tout au long de la journée scolaire au regard des indices moyens. En effet, les indices moyens du premier quart de la journée (8h-10h) est de (116,72) et restent élevés le second quart (10h-12h) qui est de (113,28). En

revanche, l'indice moyen du troisième quart (13h-15h) est moins élevé avec un indice de (86,35) et nettement en baisse (56,22) au cours du quatrième quart (15h-17h).

**2-Indice de comportements de détachement par rapport à la situation scolaire pour chaque jour de la semaine :**

**Tableau n° 02:** indice de comportements de détachement pour chaque jour de la semaine

| Jours / Comportements | Dimanche | Lundi | Mercredi | Jeudi | Indice global hebdomadaire de non adaptation |
|---|---|---|---|---|---|
| Comportements de non éveil et d'agitation | 107,86 | 94,15 | 82,07 | 87,57 | 371,65 |

Le tableau n°02 montre l'indice de comportements de détachement pour chaque jour de la semaine. A l'instar de l'indice de comportement de détachement journalier, les deux élèves de chaque école présentent aussi des problèmes d'adaptation au cours de la semaine au regard des indices moyens élevés. En effet, les indices moyens du premier jour et deuxième jour le dimanche et le lundi sont de (107,86) pour le premier jour et de (94,15) pour le deuxième jour. Par contre, pour le troisième jour le mercredi l'indice moyen est bas (82,07) et reste stable en fin de semaine scolaire avec un indice moyen de (87,57).

- **Discussion et interprétation des résultats :**

Les recherches chronopsychologiques menées par Testu ont établi l'existence de variations journalières et hebdomadaires des comportements des élèves en classe selon le modèle d'organisation du temps scolaire. Il s'agit de comportements de non éveil et de comportements d'agitation (l'agitation est plus comprise comme le témoignage d'une activité intellectuelle et non comme d'une perturbation). Selon ce chercheur en chronopsychologie scolaire les comportements d'adaptation à la situation scolaire sont plus présents dans une école avec 4 jours et demi de classe (du lundi au vendredi avec le mercredi matin) que dans des écoles en quatre jours (lundi ; mardi, jeudi et vendredi) (TESTU, 2003, p 115).

En ce qui concerne, les comportements d'agitation observés chez les deux élèves de chaque école, on constate que le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante tout le long de la journée scolaire avec un pic au quart 2 (10h-12h) et une baisse au quart 4 (15h-17h). Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes à la baisse tout au long de la journée scolaire (F 2,18 ; 28 ,38)=11,74 ; P<.0, 05). Les comportements d'agitation restent très nombreux en comparaison avec les comportements de non éveil au cours de la semaine d'évaluation chez les deux élèves des 13 écoles choisies pour l'étude.

Le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante les deux premiers jours de la semaine avec un pic le dimanche et une légère baisse le lundi. Les deux derniers jours d'évaluation le mercredi et le jeudi enregistrent une faible moyenne pour le premier et une légère élévation pour le second. Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes plutôt stables de jour en jour tout au long de la semaine scolaire ; les comportements moyens observés le dimanche sont élevés puis baissent légèrement le lundi pour atteindre le plus bas niveau le mercredi. Le jeudi enregistre une reprise d'une élévation des comportements de non éveil (F (1,76 ; 22,93)=1.18 ; P>.0, 05).

- **Conclusion :**

Cette étude a pour objet d'évaluer les rythmes scolaires dans le système éducatif algérien. Les résultats obtenus dégagent l'influence de l'emploi du temps proposée-imposée sur les facteurs physiologiques et psychologiques des élèves.

Le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante tout le long de la journée scolaire avec un pic au quart 2 (10h-12h) et une baisse au quart 4 (15h-17h). Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes à la baisse tout au long de la journée scolaire. Ces variations sont significatives alors on peut retenir que les comportements en classe varient au cours de la journée. Sur le plan hebdomadaire, les comportements d'agitation restent très nombreux en comparaison avec les comportements de non éveil au cours de la semaine d'évaluation chez les deux élèves des 13 écoles choisies pour l'étude. Le profil des comportements moyens d'agitation montre une élévation importante les deux premiers jours de la semaine avec un pic le dimanche et une légère baisse le lundi. Les deux derniers jours d'évaluation le mercredi et le jeudi enregistrent une faible moyenne pour le premier et une légère élévation pour le second. Par contre, le profil des comportements de non éveil montre des moyennes plutôt stables de jour en jour tout au long de la semaine scolaire ; les comportements moyens observés le dimanche sont élevés puis baissent légèrement le lundi pour atteindre le plus bas niveau le mercredi. Le jeudi enregistre une reprise d'une élévation des comportements de non éveil. Ces variations sont significatives ce qui suppose que les comportements en classe varient au cours de la semaine.

En guise de conclusion, au regard de l'indice moyen global journalier en comparaison avec celui de la semaine, on conclut que les deux élèves de chaque école sélectionnée semblent ne pas s'adapter à la situation scolaire ni au cours de la journée scolaire ni au cours de la semaine scolaire. Ce qui renvoie aux types d'emploi du temps proposés-imposés aux élèves.

Au terme de cette recherche, il s'avère que l'amélioration du système éducatif Algérien en matière de rythmes scolaires nécessite le respect des rythmes biologiques et psychologiques des enfants algériens en leur proposant des emplois du temps plus adaptés à leurs exigences physiologiques et psychologiques.

**Recommandations :**

Les résultats obtenus témoignent de la nécessité de prendre en compte les données chronobiologiques et chronopsychologiques relatives au respect des rythmes biologiques et psychologiques de l'élève et de :

✓Repenser l'état de l'existant en matière de temps scolaire.

✓Respecter la durée de sommeil nocturne (595 minutes pour la tranche d'âge 10-11 ans (Testu, 1994).

✓Revoir l'organisation du temps scolaire ;

➢Repenser l'heure d'entrée et de sortie des élèves âgés de 10-11 ans :

- Heure d'entrée :de 8h à 8h45 le matin et de 13h à 14h 15 l'après midi.
- Heure de sortie : de 11h15 à 11h45 le matin et de 17h à 16h30 l'après midi.

➢ Respect de l'alternance travail-repos durant la semaine scolaire.

➢ Maintenir la coupure de la demi-journée du mardi.

➢ Ventiler la journée en proposant des emplois du temps en adéquation avec les exigences cognitives des enfants.

➢Alléger le temps de travail hebdomadaire de 24 heures à 23 heures jusqu'à 21 heures selon l'âge des enfants scolarisés au primaire.

Créer une vie scolaire au sein de l'établissement scolaire par:

➢La restauration des élèves au sein de l'établissement.

➢La création d'activités péri-scolaires au sein de l'école (accueil le matin avant la classe et l'après midi après la classe, avant et après le repas).

➢L'encouragement de pratiques d'activités extra- scolaires.

➢La mise en place effective de moyens de transport vers l'école et vers la maison.

✓Associer l'association des parents d'élèves et les différentes associations culturelles et scientifiques à l'intervention au sein des écoles primaires et à l'élaboration du projet d'aménagement du temps scolaire. Cette intervention doit respecter les principes fondateurs de l'école publique algérienne par la conformité de leurs statuts aux textes réglementaires précisément concernant la gratuité de leurs actions.

✓Prendre ces recommandations avec beaucoup de prudence au regard de leurs limites méthodologiques (âge des élèves, nombre d'élèves et d'écoles concernés par l'étude) de ce fait, il est nécessaire de mener d'autres études sur les rythmes scolaires à l'école algérienne chez les différents âges des enfants et différentes zones d'éducation (Nord, Sud, Est, Ouest) afin de proposer un aménagement de temps scolaire en adéquation avec les rythmes propres aux élèves algériens.

- **Bibliographie :**

1. Fraisse, P.(1967). Psychologie du temps. PUF. Paris.
2. Khelfane,R., Marouf,L., & Douga,A .(2012). Effet de la semaine de 4 jours et demi sur l'attention, les comportements en classe, le sommeil et les activités extrascolaires chez les élèves âgés de 11 ans. Actes du colloque international : Le système éducatif et l'échec scolaire –Approche Chronopsychologique-. Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, Algérie : 3-4 mai 2011. ISSN : 2253-007X.
3. Leconte-Lambert,C. (1994). Fonctionnement attentionnel et Chronopsychologie, Quelques données actuelles chez l 'enfant de maternelle et primaire. Enfance, 04.
4. Magnin,P. (1993). Des rythmes de vie aux rythmes scolaires. France : PUF.
5. Marouf, L., Douga ,A., Khelfane, R., & Tamdjiat, A. (2010).Impact des nouvelles mesures concernant l'utilisation du temps scolaire sur les performances scolaires des élèves dans le cycle primaire. Les cahiers de l'INRE ,25-41.
6. Marouf, L. (2001). Variations journalières et hebdomadaires de l'activité intellectuelle de la vigilance chez les élèves de 3éme année secondaire, Thèse de Magistère, Université d'Alger2.
7. Marouf, L. (2008).Répercussion du mode d'organisation du temps scolaire sur l'attention, le sommeil, le comportement, durée de sommeil nocturne et les activités extra-scolaires chez les élèves du primaire (6éme année). Thèse de doctorat, Université d'Alger2.
8. Marouf, L & Khelfane, R. (2011). Les rythmes scolaires un concept ambiguë. Educ recherche, 1, 33-40.
9. Marouf, L., Khelfane,R., & Douga,A .(2012). L'étude des rythmes scolaires une réponse à l'échec scolaire dans le système éducatif Algérien, Actes du colloque international : Le système éducatif et l'échec scolaire –Approche Chronopsychologique-. Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, Algérie : 3-4 mai 2011. ISSN : 2253-007X.
10. Marouf, L, Testu, F, Douga, A, Khelfane, R, & Tamdjiat, A. (2013). Etude des rythmes scolaires en Algérie (Rapport CRASC, Programme National de Recherche en Education PNR20, n°75/ 20).
11. Marouf, L,. (2014). Les rythmes scolaires en Algérie, Attention, Sommeil, Comportements en classe et Activités extra-scolaires. Allemagne : Editions Presses Académiques Francophones, ISSN 978-3-8381-7600-0.
12. Montagner,H. (1994). Considérations d'ordre conceptuel et méthodologique pour l'étude des rythmes chez l'enfant. France : Enfance, 4.
13. Testu, F. (1994). Les rythmes scolaires en Europe. France : Enfance, 4.

14. Testu, F. (1994). Quelques Constantes dans les fluctuations journalières et hebdomadaires de l'activité intellectuelle des élèves en Europe. France : Enfance, 4.
15. Testu, F, Fostinos, G. (1996). Aménager le temps scolaire. Hachette livre.
16. Testu,F, Clarisse ,R (1999). Time of day and day of week effects on mnemonic performance. Chronobiology international, 4,16.



Université Amar Telidji -Laghouat-

# DIRASSAT

Revue internationale

N° 42

MAI 2016



ISSN 1112-4652